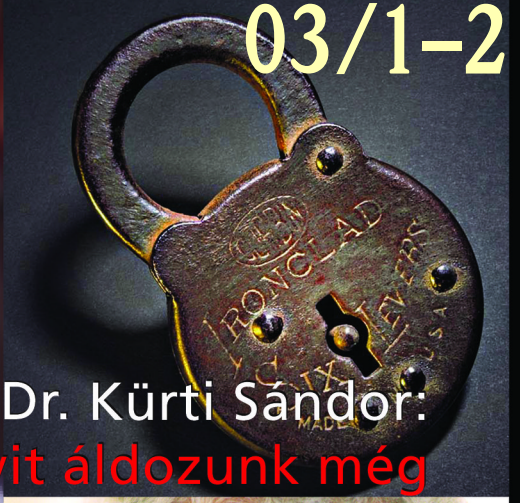
business online

ÁRA: 975 FT

03/1–2



Dr. Kürti Sándor:
Mennyit áldozunk még a biztonság oltárán?

Értékes ügyfeleink

A profittermelés kulcsfigurái

Dr. Kornai Gábor:
Az informatikai tanácsadásról

PRÍM

CRM / ERP / ELEKTRONIKUS KERESKEDELEM / E-GAZDASÁG / ONLINE PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK

MOBILTELEFÓNIA / INTERNETSTRATÉGIA / TUDÁSMENEDZSMENT / PROJEKTMENEDZSMENT / BI

Kedves Olvasóink!

Magazinunk életében több változás is történt a tavaly decemberi szám óta. Engedjék meg, hogy idei első vezércikkünkben ezekről szóljak, más, szakmailag fontos témákat a következő oldalakra hagyva.

Kezdjük a személyi kérdésekkel. Korábbi főszerkesztőnk, **Kolma Kornél** 4 év után úgy döntött, hogy távozik kiadónktól, s a továbbiakban a Microsoft marketingcsapatát erősíti. Megüresedett posztját én vettem át. Jómagam immár harmadik éve írok a lapba, a múlt évben a Stratégia rovat szerkesztőjeként találkozhattak nevemmel. Új munkatársak is érkeztek hozzánk: az Infopen CIO Webmagazinnal és így **Hutter Ottó** szerkesztőségével való együttműködés keretében a Business Online CIO rovatának vezetőjeként üdvözölhetjük **Tihanyi Lászlót**. A rovatban folyamatosan találkozhatnak majd az informatikai újságírás területén régóta ismert szerzők cikkeivel, összeállításaival. A Business Online szerkesztősége egyébként változatlan maradt. Továbbra is **Fekete Gizella** a Tanácsadó rovat és a Megoldás melléklet gazdája, **Galvács László** a telekommunikációs piaci történések szakértője, míg híreinket **Mészáros Péter** állítja össze.

És ezzel rá is térhetünk a tartalmi kérdésekre, hiszen néhány rovatunk megszűnt. Cserébe új – és reméljük, jobb – szerkezettel, tartalommal szolgáljuk Önöket. A CIO rovatra már kitértem: ezeken a hasábokon minden alkalommal első számú informatikai vezetőkkel készült interjúkat, valamint publicisztikákat, konferenciabeszámolókat olvashatnak. Tanácsadó rovatunkban továbbra is mélyebb elemzésekkel, szakcikkekkel találkozhatnak; újdonság, hogy külső szakemberek írásainak közlésére is módot adunk. A Stratégia helyére a Menedzsment rovat lép: célunk, hogy ezen a helyen nyújtsunk az informatikai vezetők számára olyan ismereteket, amelyeket nem szorosan szakmájukból, hanem vezetői pozíciójukból fakadóan használhatnak fel mindennapi munkájukban. A Marketben is egyedülálló tartalmat kínálunk: márciustól minden számunkban találkozhatnak majd a Business Online által szponzorált piackutatás eredményeivel, és így egyedül Önöknek nyílik módjuk arra, hogy megismerjék a hazai internetfelhasználók véleményét az e-kormányzatról, az online banki szolgáltatásokról, az adatvédelemről vagy a spamról.

Mit is mondhatnék még? Amikor ennyi változás történik egy magazinban, előfordulhat, hogy a szerkesztők először nehezen találják meg a súlypontokat. Ezért arra kérném Önöket, hogy árasszanak el bennünket visszajelzésekkel. Egyaránt várjuk a kritikus és a biztató megjegyzéseket, javaslataikat témáinkkal, a lap tartalmával kapcsolatban.

Remélem, hogy 2003-ban is nélkülözhetetlen olvasmányuk lesz a megújult, megerősödött Business Online magazin!

Üdvözlettel:

Remélem, hogy 2003-ban is nélkülözhetetlen olvasmányuk lesz a megújult, megerősödött Business Online magazin!

54.

„...szinte akárki kinevezheti magát tanácsadónak, s ez sokkal elegánsabb, mintha ügynöknek, mérnöknek, szakértőnek vallaná magát..."

58.

„Öt éve a lányom osztálya kapott egy matematikafeladatot, amelyet a szülők közül egyedül én tudtam megoldani..."

A Business Online 1-2. számának tartalma

ÜZENET

3. Kedves Olvasóink!

EXPRESS

6. Hírháló

11. **A hónap híre: Egyedülálló magyar informatikai fejlesztés az EU támogatásával**
Fizetési rendszer, amely alapjaiban változtathatja meg a fogyasztói szokásokat

MARKET

12. Szoftverrandevú

14. Profi programok palettája

15. A Nagy Machinátor

16. Újdonságok a humánügyvitel területén

17. A Számvitel 2003 – Szoftverbörze kiállítói

MARKET

18. Az angyalok városa is a Novellre bízza biztonságát

19. **Új játékszabályok**
A bankok és biztosítóintézetek tevékenységkihelyezésére vonatkozó jogi változások

21. Jog és joggyakorlat

22. Ki kezeli a gépeket?

23. **Kutatni és megismerni**
A magyarországi internet helyzete és jövője egy piackutató szemszögéből

26.

Szűkülő lehetőségek
Telefon vezetékkel és a nélkül, avagy a „4 k" dilemmája (II.)

30. **Nem lehet hűlt helye az az expedíciónak**
Matáv comTr@ck az Antarktiszon

SZERKESZTŐSÉG:

SZÉLL ANDRÁS
főszerkesztő aszell@prim.hu

FÁBIÁN GÁBOR
olvasószerkesztő gfabian@prim.hu

ROVATSZERKESZTŐK:
FEKETE GIZELLA
(Tanácsadó, Megoldás) gfekete@prim.hu

MÉSZÁROS PÉTER
(Express) pmeszaros@prim.hu

TIHANYI LÁSZLÓ
(CIO – a Business Online és az Infopen közös rovata)
tihanyi@infopen.hu

Tervezte:
LÁNG LÁSZLÓ
llang@prim.hu

Tördelte:
HENGER ATTILA
henger@prim.hu

LAPMENEDZSER:

WALKÓ BOGLÁRKA
bwalko@prim.hu

KIADJA:
Prím Media Rt.
1118 Bp., Ugron Gábor u. 35.
Felelős vezető: Szabó Hédy
TELEFON: 248-3230
FAX: 248-3250
INTERNETCÍM: www.prim.hu
E-MAIL: bonline@prim.hu

A kiadó a MATESZ tagja.

A MAGAZIN ÁRA: 975 Ft

Előfizetési díj egy évre: 7800 Ft

MEGRENDELHETŐ:
levélben, faxon vagy e-mailben
MEGRENDELÉS:
KISS ÉVA
TEL.: 248-3262
ekiss@prim.hu

HIRDETÉSFELVÉTEL:

WALKÓ BOGLÁRKA
TEL.: 0630-9840-226

HENGER ÁGNES
hirdetési igazgató
TEL.: 0630-9840-221
agika@prim.hu

Írásaink szerzői jogvédelem alatt állnak. Mindennemű utánközléshez vagy elektronikus rendszerben való tároláshoz a kiadó hozzájárulása szükséges.

NYOMJA: Veszprémi Nyomda Rt.
8200 Veszprém, Őrház u. 38.
Telefon: 06-88-591-630
FELELŐS VEZETŐ: Erdős András
HU ISSN 1416 5058

A 35. és 57. oldalon szereplő illusztrációink forrása a http:// stock.d2.hu.

MELLÉKLET

Megoldás
[A Business Online esettanulmány-füzete]

II. Édes integritás

IV. Bizalmi ügyfélkezelés

TANÁCSADÓ

31. Az információgazda(g)ság buktatói
– avagy mennyit áldozunk még a biztonság oltárán?

35. Integrációs divat

39. Értékes ügyfeleink (I.)
A profittermelés kulcsfigurái

43. A humánszoftverek használata

CIO

45. Az informatikusok missziója
Interjúnkban Olti Ferenc, az Inter-Európa Bank CIO-ja számol be tapasztalatairól.

48. A siker titkai

50. Global Future Forum
Ipari látomások helyett jövőkutatás

51. A pingvin neve

51. Ablakok alkonya

MENEDZSMENT

54. Az informatikai tanácsadásról

KITEKINTŐ

58. Behálózva:
Réz András filmesztéta

60. Modern palatábla
A HP is bemutatta Tablet PC-jét

61. Itt a negyedik!
Pénzügyi intézmények információs rendszerei Magyarországon

BO'-KÓSTOLÓ

Cégek / Termékindex / Rendezvénynaptár / Ízelítő

ÜZLET

WWW.VIVENDI.HU

ELADTÁK A VIVENDI TELECOM HUNGARYT

A GMT Communications Partners Ltd. és az AIG Emerging Europe Infrastructure Fund L.P. megvásárolta a Vivendi Telecom Hungaryt. Az adásvétel várhatóan 2003 februárjában zárul le, azt követően, hogy a vevők megegyeznek a telekommunikációs társaságnak hitelező bankokkal és az illetékes hatóságokkal. A magyar vonalas piacon 12 százalékos részesedéssel bíró VTH az egyik legnagyobb alternatív távközlési szolgáltató, és anyavállalata, a Vivendi már régóta el akarja adni. A VTH három részlegből áll: a V-fon hat megyében nyújt közcélú távbeszélő-szolgáltatást, a V-com adatátvitellel, míg a V-net internetszolgáltatással foglalkozik. A társaságnak mintegy 1300 alkalmazottja s összesen több mint 500 ezer ügyfele van. A két cég 50–50 százalékban lesz tulajdonosa a VTH-nak. A konzorcium képviselői utaltak arra, hogy mivel a vevők pénzügyi befektetők, más hasonló ügyleteknek megfelelően öt év után várhatóan eladják a piaci pozícióit addig tovább erősítő VTH-t.

WWW.MICROSOFT.HU

A MICROSOFT A KORMÁNYOK FELÉ NYIT

A cég bejelentése szerint kormányok és nemzetközi szervezetek számára teszi elérhetővé forráskódjait a Microsoft. Az érintettek a jövőben a vállalat fejlesztési folyamataiba is bepillantást nyerhetnek. A Windows operációs rendszer forráskódjának megnyitásával a kormányok és az állami intézmények megerősíthetik a személyi adatokkal, az adókkal, a nemzetbiztonsággal és más feladataikkal kapcsolatos számítógépes programjaik biztonságát. Ezzel megőrizni és egyszersmind erősíteni akarják a Microsoft vezető helyét az állami piacokon, ahol a cég eddig is első vagy legfeljebb második helyezett szállító a világ legtöbb országában. A NATO és Oroszország már beleegyezett, hogy részt vesz a vállalat programjában, és a Microsoft további hatvan kormánnyal, valamint ügynökséggel tárgyal. A cégnél csak akkor közlik a részt vevő ország illetőségét, ha annak kormánya erre engedélyt ad.

WWW.SYNERGON.HU, WWW.HP.HU

A SYNERGON ÉS A HP ÉPÍTI KI A KÉPVISELŐK TÁVMUNKÁJÁT BIZTOSÍTÓ INFORMATIKAI KÖRNYEZETET

A Hewlett-Packard Magyarország Kft. nyerte el a Magyar Országgyűlés Hivatalának központosított közbeszerzési eljárás keretében meghirdetett projektjét az országgyűlési képviselők távmunkáját támogató laptopok szállítására és a biztonságos távoli behíváshoz szükséges informatikai környezet megvalósítására. A szerződés értéke közel 250 millió forint, teljesítésére a Synergon Informatika Rt. minősített szállítóként kapott megbízást. A Magyar Országgyűlés Hivatala a munkakörnyezetre vonatkozóan nagyon szigorú szabályokat állított fel az adatbizalmasság megőrzése érdekében. Ezeket az elvárásokat a Synergon fájl- és kötet-, valamint hálózatiforgalom-titkosítással (VPN), személyi tűzfalak kiépítésével és központi adminisztrációs kötelezettség felállításával valósítja meg. Ezenkívül biztosítja a helyi vírusvédelmet az egyes eszközökön.

WWW.SUN.HU

SUN ONE IDENTITY SERVER 6.0

A Sun Microsystems piacra dobta a Sun ONE Identity Server 6.0-t, az iparág első nyílt szabványokra épülő hálózati személyazonosító megoldását, amely egyetlen termékben integrálja a hozzáférés-kezelési, az elosztott felügyeleti és a címtárszolgáltatásokat. Az új termék – a Sun átfogó személyazonosság-felügyeleti megoldásának alapelemeként – a piacvezető Sun ONE Directory Serverre épül, és kiaknázza a Sun ONE Meta Directory konszolidációs képességeit. A Sun ONE Identity Server fontos funkciója, hogy képes összekapcsolni a személyazonosságokat akár az SAML-nek, akár a Liberty-specifikációnak megfelelően, a szervezet tűzfalán kívül és belül egyaránt. A terméknél alkalmazott személyazonosítási platform komoly támogatást élvez: a Sun iForce partnereinek hosszú sora kínál kiegészítő szolgáltatásokat, termékeket és szaktudást a személyazonosság kezelésére felkészített, biztonságos megoldások tervezéséhez és megvalósításához.

WWW.INTERWARE.HU

INTERWARE: VÁLLALATOKNAK DOLGOZÓI ADSL

Az Interware Internet Szolgáltató Rt. 2003. január 15-étől kedvezményes áron kínálja ADSL-díjcsomagjait. Legújabb akciója keretében ADSL-internethozzáférést biztosít már 6900 Ft-tól. Ugyanakkor kedvezményt ad üzleti ügyfeleinek kialakított dolgozói ADSL-díjcsomagjaira is. Az adókról, járulékokról és egyéb költségvetési befizetésekről szóló törvények módosításának értelmében a munkáltató által biztosított internethasználat adómentessé vált. Ezzel összhangban adómentes dolgozói csomagot kínálnak ügyfeleiknek, így a vállalatok meghatározott darabszámú ADSL-szolgáltatást rendelhetnek alkalmazottaiknak különböző végpontokra, évente több mint 200 ezer forintos megtakarítással.

WWW.AXIS.HU

MAGYAR SZOFTVER SIKERE EGY AMERIKAI CÉGNÉL

Februárban veszi használatba a magyar Axis Consulting által kifejlesztett ügyviteli szoftvert az amerikai érdekeltségű Alcoa CSI Europe. Az Alcoa és az Axis együttműködése egy éve kezdődött, amikor szerződést kötöttek értékesítési és gazdasági

elemzésekre alkalmas, adattárház alapú vezetői információs rendszer (VIR) kialakítására. Az Axis által kifejlesztett VIR képes az értékesítési és ügyviteli információk összegyűjtésére a hat európai telepről, az adatok konszolidációjára, lekérdezésére, optimalizált tárolására. A rendszer előnye, hogy a felhasználóknak jelentések formájában képes publikálni az adatokat, s azonnali elemzési lehetőséget nyújt a döntések meghozatala előtt. A rendszer illeszkedik az Alcoa CSI globális informatikai elképzeléseihez is. Felépítésében és szolgáltatásaiban egy, az amerikai régió szakemberei által megalkotott hosszú távú adattárház része. Az együttműködésnek nincs vége, s a magyar szakemberek már dolgoznak a vállalati információs rendszer egyéb folyamatait feldolgozó, rögzítő és csoportosító program kidolgozásán.

WWW.HP.HU, WWW.NYF.HU

HP: INTELLIGENS LÉTESÍTMÉNYEK A NYÍREGYHÁZI FŐISKOLÁN

A HP és a Nyíregyházi Főiskola másfél milliárd forint értékű szerződést írt alá, amely a főiskola intelligens campusának (IC) megvalósítását célozza, és amelyet nyílt közbeszerzési eljárás keretében hét versenytársát megelőzve a HP nyert meg. Az IC-projekt keretében a HP hagyományos és új generációs intelligensépület-funkciókat (HVAC, üzemeltetésfelügyelet, biztonság, illetve széles sávú internet-összeköttetések, IP-telefónia, IT-biztonság) épít be, valamint a hazai HP-szakemberek által kifejlesztett BuilDog intelligensépület-menedzsment-szoftvert bocsátja a főiskola rendelkezésére. A szerződés keretében a HP összesen 300, intelligens multimédiás alkalmazásokra képes campusmunkahelyet „rendez be" a főiskola területén. A hallgatói információs központ ez év szeptember 7-ére tervezett átadásával a Nyíregyházi Főiskolán rendkívül költséghatékonnyá és más felsőfokú intézményekhez viszonyítva versenyképessé válik az oktatás.
A szerződés része továbbá a HP által Oracle-alapokon kifejlesztett pénzügyi programrendszer is, amelyet a főiskola a költségelszámolás területén kíván felhasználni.

WWW.MARKETLINE.HU

TAVALY 7 MILLIÁRD FORINT FELETTI FORGALOM A MARKETLINE-NÁL

Az elektronikus piacteret működtető Marketline 2002-ben több mint 7 milliárd forintos forgalmat bonyolított le, ami 5 milliárd forinttal haladja meg az egy évvel korábbi összeget. A társaság az elmúlt évben 850 regisztrált vállalatot szolgált ki, s 330 aukciót bonyolított le. A vállalat a tervek szerint idén 30 milliárd forintos forgalmat bonyolít le elektronikus piacterén. Az Axelero, az OTP, az SAP, a Hewlett-Packard Magyarország és az Accenture tulajdonában lévő társaság 2002. évi forgalmával vezetővé vált a magyarországi B2B-piacon. A cég közlése szerint a Marketline partnerei 2002-ben a piactér használatával beszerzési aukcióikon átlagosan 15 százalékos megtakarítást, míg eladási aukcióikon 20-30 százalékos árelőnyt értek el. A társaság által kezelt központi katalógusokból már mintegy 20 ezer termék és szolgáltatás közül választhatnak az érdeklődők.

WWW.HP.HU

BECK GYÖRGY AZ ÉV LEGINSPIRÁLÓBB VÁLLALATVEZETŐJE

BECK GYÖRGY, a HP-Compaq vezérigazgatója nyerte el Az év leginspirálóbb első számú vezetője elismerést. A díjat, amely a kollégák teljesítményét is befolyásoló vezetői motivációt, inspirációt jutalmazza, a szervezetfejlesztéssel és tréningtanácsadással foglalkozó TMI Hungary Kft. honosította meg Magyarországon. Idén első ízben jutalmazták a civil élet leginspirálóbb vezetőjét is, ezt a címet **MARTON LÁSZLÓ**, a Vígszínház igazgatója nyerte el.

WWW.IBM.HU

AZ IBM SZABADALOMÜGYBEN TIZEDIK ÉVE ELSŐ

Az Egyesült Államok Szabadalmi és Védjegyhivatala által közzétett adatok szerint 2002-ben az IBM jegyeztette be a legtöbb szabadalmat az Egyesült Államokban: 3288-at, s ez az érték csaknem kétszerese a második helyezett vállalat eredményének. A szabadalmi bejegyzések száma terén az IBM már tizedik éve az első helyen áll. Míg a második helyezett Canon 1993 óta alig több mint 6000-szabadalmat jegyeztetett be, addig az IBM összesen 22 357-et. Ezzel felülmúlja az informatikai iparág 10 legnagyobb amerikai vállalatát. A HP és a Compaq, az Intel, a Sun, a Microsoft, a Dell, az Apple, az EMC, az Oracle, valamint az EDS 10 év alatt együttesen 22 338 szabadalmat jegyeztetett be.

WWW.BSA.HU

EGY ÉV SZABADSÁGVESZTÉS SZERZŐI JOGOK MEGSÉRTÉSE MIATT

Precedensértékű ítélet született szerzői és szomszédos jogok megsértése ügyében: a BSA információja szerint Magyarországon először ítéltek el vádlottat végrehajtható szabadságvesztésre halmazati büntetés nélkül szerzői és szomszédos jogok megsértése miatt. A budapesti II. és III. kerületi bíróság **V. ZSOLTOT**, a Philos Laboratories Szoftverfejlesztő Kft. ügyvezetőjét szerzői jogok üzletszerűen, folytatólagosan elkövetett megsértése miatt egyévi végrehajtható szabadságvesztésre ítélte. Az ítélet nem jogerős. Az ügy vádirata szerint V. Zsolt üzleti tevékenységével több millió forintos kárt okozott a szoftvergyártóknak, az Autodesk, a Microsoft, az Adobe, a Corel és a Symantec cégnek.
V. Zsolt peren kívüli megállapodás alapján 4 millió forintos kártérítést fizetett a megkárosított vállalatoknak, amit az ítélethozatal során enyhítő körülményként vettek figyelembe.

CÉGVILÁG

WWW.ORACLE.HU

A DNS Hungária lett az Oracle kizárólagos hazai disztribútora

Január 14-én a két cég közös budapesti sajtótájékoztatóján bejelentették, hogy 2003. január 1-jétől a DNS Hungária Kft. lett az Oracle Hungary Kft. termékeinek és szolgáltatásainak kizárólagos disztribútora. A DNS, amely az eddigi disztribútor, az Albacomp helyét foglalja el, teljes körű kereskedelmi és marketingtevékenységet folytatva látja el új feladatát: az Oracle teljes támogatását élvezve szolgálja ki és segíti a több mint száz partnert a piacépítésben és a termékek értékesítésében. **Füzes Péter,** az Oracle ügyvezetője hangsúlyozta, hogy a váltásra azért volt szükség, mert az Albacomp, amely továbbra is erős Oracle-partnerként, nevezetesen rendszerintegrátorként és végfelhasználói kiszolgálóként működik, az utóbbi időben a viszonteladókkal való kapcsolatra helyezte a hangsúlyt. A DNS a jövőben nemcsak felméri a partneri körben az alkalmazásokat, szolgáltatásokat, hanem megfelelő speciális (pl. addicionális) szolgáltatásokat is nyújt. Az Oracle továbbá a DNS Sun- és Checkpoint-partneri hálózatára is számít.

WWW.ANTENNAHUNGARIA.HU

Az Eurotel kizárólagos tulajdonosa az Antenna Hungária

Az Antenna Hungária Rt. megvásárolta a Tel-Sys Kft.-nek az Eurotel Rt.-ben birtokolt 49%-os tulajdonrészét. Az AH és a Vivendi Telecom International 100%-os tulajdonában lévő Tel-Sys Távközlési Kft. közötti tranzakció január 8-án lezárult, ezáltal az AH a cég kizárólagos, 100%-os tulajdonosává vált. A tranzakció során a felek a párhuzamos kapacitások ésszerű megosztására, valamint a készpénzfelhasználás minimalizálására törekedtek. Az Eurotel Rt. jegyzett tőkéje 1 140 265 ezer forint. A társaság üzleti kommunikációs szolgáltatásai keretében saját budapesti optikai hálózatán széles sávú adatátviteli és internetelérési szolgáltatásokat nyújt bankok, állami intézmények és vállalati ügyfelek számára. A társaság feladata digitális adatátviteli hálózat tervezése, létesítése és üzemeltetése, amely a különböző pénzügyi tranzakciók, illetve egyéb adatátviteli, számítástechnikai műveletek kiszolgálásához a kívánt sebességű átviteli utat biztosítja.

WWW.SAP.HU

SAP: 16%-os éves árbevétel-növekedés a magyar piacon

Az e-business szoftvermegoldások vezető szállítójaként ismert SAP előzetes számítása szerint mintegy 950 millió eurós forgalmat ért el 2002 negyedik negyedévében szoftverlicencek értékesítéséből. E becslés alapján az SAP egész évre számított árbevétele némileg meghaladja a 2001. évi értéket, üzemi nyereséghányada pedig – a részvény alapú juttatásokat és az akvizícióval kapcsolatos költségeket nem számítva – legalább 1 százalékponttal magasabb a tavalyi 20%-nál. Az SAP magyarországi leányvállalata az előzetes adatok szerint mintegy 8,2 milliárd forintos forgalmat ért el 2002-ben, ami mintegy 16%-os árbevétel-növekedést jelent a 2001-es eredményekhez képest.

WWW.MICROSOFT.HU, WWW.NOVELL.HU, WWW.MEH.HU

MKGI: Microsoft- és Novell-szoftverek beszerzése 11 milliárdért

A Miniszterelnökség Közbeszerzési és Gazdasági Igazgatósága (MKGI) összesen 11,25 milliárd forintnyi összeget szán Microsoft- és Novell-szoftverek beszerzésére. A központosított közbeszerzés hatálya alá tartozó és ahhoz önként csatlakozó 1010 intézmény részére bruttó 8,75 milliárd forintért vásárolnak Microsoft-, illetve 2,5 milliárd forintért Novell-szoftvereket. A hirdetmény közzétételével indított tárgyalásos eljárás során közös ajánlattevőként 14 kereskedő nyerte el a Microsoft-termékek szállításának jogát: a Microsoft Ireland Operation Ltd., a Microsoft Magyarország Kft., az Albacomp Rt., a Getronics Magyarország Kft., a Hewlett-Packard Magyarország Kft., a KFKI Számítástechnikai Rt., az Ingram Micro Magyarország Kft., a Minor Rendszerház Rt., a Montana Rt., a Synergon Informatikai Rt., a Systrend Számítástechnikai Rt., a Számalk Informatikai Rendszerek Rt., a Hungarnet Egyesület és a Rufusz Computer Kft. A Novell-programok szállításának lehetőségét pedig mint közös ajánlattevő a Novell Magyarország Kft., az Albacomp Rt., a CNW Rt., a Montana Rt., a Novell Professzionális Szolgáltatások Magyarország Kft., a Szinva NET Kft., a Synergon Rt., a Systrend Számítástechnikai Rt., a Var Kft. és a WSH Kft. szerezte meg.

WWW.LLP.HU

Gyorsan megtérülő kintlévőség-kezelő modul az LLP-től

A nemzetközi üzleti és pénzügyi szoftvermegoldások forgalmazójaként ismert LLP Budapest januártól forgalmazza a SunSystems Collect programját, a SunSystems vállalatirányítási rendszerhez kapcsolódó, vevői fizetőképességet elbíráló és kintlévőséget kezelő modult. A legújabb szoftvert a vállalatok működésük fenntartása érdekében létfontosságú cash-flow tervezésére és követésére használhatják. Az LLP szerint a vevői fizetőképességet elbíráló és kintlévőséget kezelő Collect modult a SunSystems elemző- és jelentéskészítő eszközeivel összekapcsolva lehetővé válik a vevők fizetési szokásainak részletes elemzése, az esetleges nagyobb pénzügyi károk elkerülése. A modul tehát vizsgálja egy-egy beszállító fizetőképességét, így használata sokszorosára növeli a kintlévőségek begyűjtésének hatékonyságát, csökkenti a vevői tartozások nagyságát és azok behajtással kapcsolatos költségeit. A nagy nemzetközi cégek esetében az elemzések a teljes cégre vonatkozóan beállíthatók, s ezáltal az adósságkezelés belső szabályzata minden országban könnyen érvényesíthető.

SZÍNES

WWW.MERCEDES.COM

3G AZ ÚJ MERCEDESEKBEN

A Mercedes-Benz, az NEC, a Siemens Mobile és a SingTel Mobile közösen mutatta be azt az új gépkocsimodellt, amelyet a világon elsőként 3G UMTS-szolgáltatásokkal is elláttak. A Mercedes-Benz S-osztályú gépkocsi vezetője és utasai többek között multimédiás szolgáltatásokhoz férhetnek hozzá. Ezek között megtalálhatjuk a video-konferenciát, az interaktív városi térképeket, a nagy sebességű videoletöltést és -lejátszást, a video-figyelőrendszert, a nemzetközi rádiót, valamint a sokfelhasználós játékokat is. A 3G UMTS-sel felszerelt gépkocsi átlagosan 256 kbps sávszélességgel tud adatokat fogadni, a maximum 384 kbps.

WWW.MEW.CO.JP

SOHA NEM LÁTOTT MÉRETŰ 3D-KÉPERNYŐ A MATSUSHITÁTÓL

A Matsushita Electric Works január végéig bemutat egy olyan megjelenítőt, amelynek félgömb alakú ernyőjén életnagyságú, háromdimenziós képek jelennek meg. A CyberDome névre keresztelt szuperernyő átmérője 1800 milliméter, és vízszintesen 140, függőlegesen pedig 90 fokos szögben láttatja a virtuális valóságot. A fejlesztők ígérete szerint a szoftver minden eddiginél hatékonyabb torzításeltüntetést biztosít, s szándékuk szerint a megjelenítő város- és tájtervezési, helyiségbelső-megjelenítési, valamint termékbemutatási célokat fog szolgálni. Feltehetően jó szolgálatot tesz majd járművezetési szimulátorként, katasztrófahelyzetekben a menekülési útvonalak szimulálására és szórakoztató célokra. A szabványos összeállítás tartalma: félgömb alakú ernyő, projektor, sík tükör, három PC-terminál, a szoftver és 10 polarizációs tükör. A készlet ára 25 millió jen, azaz kb. 210 ezer dollár.

WWW.SVTC.ORG

FELMÉRÉS: KÖRNYEZETSZENNYEZŐ PC-GYÁRTÓK

Egy friss felmérés szerint 28 világszerte megvizsgált PC-gyártóból 16 fennakadt a környezetvédelmi rostán. Ezek a cégek mind dolgozóik egészségét, mind környezetüket komolyan károsítják. Az USA-ban még rosszabb az arány, 9 vállalatból 6 megbukott, köztük a Dell Computer és a Gateway. A Silicon Valley Toxics Coalition (SVTC) nevű szövetség felmérése egy számítógép-visszavásárlási kampány részeként készült el, és a lesújtó eredményeket tiltakozásképpen a Las Vegas-i CES vásáron közzé is tették. A szervezet szerint az iparág becsapja a vásárlókat egy kettős elbírálási rendszer használatával. Az Egyesült Államokban nem olyan szigorúak a szabályok, mint Európában és Japánban, s a gyártók az USA-beli megítélésre hivatkozva reklámozzák magukat környezetbarátként. A Dell Amerika legnagyobb PC-gyártójaként az UNICOR-ral bontatja számítógépeit, amely cég rabokat foglalkoztat erre a célra, akik az ólom és a vegyi anyagok mérgező hatásának vannak kitéve. Természetesen a Dell is azzal védi magát, hogy az UNICOR működése megfelel az állami előírásoknak. Úgy tűnhet, hogy a probléma el van túlozva, ám az SVTC figyelmeztet, hogy az elkövetkezendő öt évben csak az USA-ban 680 millió számítógépet selejteznek le, s ennek során több millió kiló műanyag, ólom és egyéb veszélyes anyag kerül ki a háztartásokból, irodákból.

WWW.AMAZON.COM

TÉVEDÉSBŐL INGYEN-TREO AZ AMAZONTÓL

Az online kereskedelemmel foglalkozó Amazon.com megrendelések ezreit volt kénytelen törölni, miután egy technikai baki miatt ingyenesen lehetett megrendelni a vállalat weboldalán a Handspring Treo 300-as kézikészüléket. Az Amazonnál normál esetben 200 dollárért megvásárolható modellek beépített Palm-rendszerezővel, színes kijelzővel és miniatűr billentyűzettel vannak ellátva. A hiba folytán a vásárlók az ingyenes kategóriában találták a terméket, így nem csoda, hogy több ezer jelentkező akadt a mobiltelefonként is használható eszközökre. Az Amazon kénytelen volt e-mailben értesíteni ügyfeleit a tévedésről, és törölni a megrendeléseket. A hiba az Amazonnal együttműködő site-okról indított vásárlások esetében jelent meg, a közvetlenül a cég weboldaláról indított tranzakciókat nem érintette. Az eset rávilágít az online kereskedelem egy speciális oldalára: a gyors információáramlás, amely egyébként erősíti ezt a kiskereskedelmi formát, könnyen visszájára fordulhat. A mostani félreárazás tipikusan ilyen eset; az internetnek köszönhetően pillanatok alatt híre megy a tévedésnek, és vásárlók tömegei csapnak le a nem szándékolt akcióra.

WWW.EBAY.COM

ONLINE ELKELT EGY KALIFORNIAI FALU

Egy egész falu kelt el online árverésen az Egyesült Államokban. Az észak-kaliforniai Bridgeville 1,8 millió dollárért cserélt gazdát az Ebay online aukciós ház árverésén, amelyre a rendelkezésre álló egy hónap alatt összesen 250 ajánlat érkezett a világ minden tájáról. Egyelőre nem tudni, ki az 1865-ben alapított, tíz omladozó házból és 33 hektár földből álló falu új tulajdonosa. A házak lakói többnyire idős bérlők. A település gazdái egyebek között azért váltak meg Bridgeville-től, amelyet 1985 óta birtokoltak, mivel csak az épületek felújítása 200 ezer dollárba kerülne. A falut az utóbbi években többször is megpróbálták eladni a hagyományos módon, de csak nem akadt vevő, pedig a most elért összegnél jóval kevesebbet kértek érte. A kikiáltási ár az online árverésen 775 ezer dollár volt. Az aukció lezárása után is érkeztek telefonon ajánlatok, volt, aki 2 millió dollárt kínált Bridgeville-ért.

A hónap híre

Egyedülálló magyar informatikai fejlesztés az EU támogatásával

Fizetési rendszer, amely alapjaiban változtathatja meg a fogyasztói szokásokat

Új fejezet kezdődhet az interneten és mobiltelefonon keresztüli fizetések lebonyolításában. A Semops (Secure Mobile Payment Service) projekt célja egy olyan univerzális elektronikus fizetési rendszer megvalósítása, amely a tervek szerint 2006-ig az Európai Unió országaiban is bevezetésre kerülhet, és a világon bárhol, bármilyen fizetési helyzetben használható. A mintegy 6 millió euró költségvetésű – így ebben a pályázati körben a legnagyobb mobiltárgyú – uniós projekt az EU támogatásával jött létre, s tagjai jelentős részben magyar társaságok.

A rendkívüli jelentőségű fejlesztést az ebből a célból létrejött konzorcium 15 tagja, illetve az Európai Unió finanszírozza. A Semops projekt az uniós pályázatok vonatkozásában több szempontból is áttörést jelent. Egyrészt a résztvevők – beleértve a neves külföldi tagokat is – magyar szakmai irányítás alatt végzik a fejlesztést, másrészt a projekt összköltségvetése is kiemelkedik az EU-megbízás alapján indult eddigi magyar fejlesztések sorából.

A Semops projekt 2002 novemberétől a Motorola Magyarország Kft. és a SafePay Systems Kft. koordinációjával, a következő konzorciumi tagok részvételével kezdte meg működését: Bull Magyarország, Deloitte & Touche Kft., Fraunhofer FOKUS, Fornax Rt., Intrasoft Ltd., Kereskedelmi és Hitelbank, Libri Kft., Motorola Kft., Piraeus Bank, Profitrade Kft., Raiffeisen Bank Rt., SafePay Systems Kft., Vodafone-Panafon (Greece), Westel Mobil Rt. A projekthez kapcsolódik még egy folyamatosan bővülő partneri, együttműködői kör, amelynek jelenleg az Oberthur Kft., az IBM, a Sun Microsystems, valamint a Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem a tagja.

A fejlesztés eredményeképpen létrejövő Safepay megoldás egy olyan nyílt, szolgáltatófüggetlen rendszer, amely az eddigi megoldásoknál biztonságosabb, kényelmes és valós idejű, készpénzkímélő fizetést tesz lehetővé. A felhasználók bankon vagy mobilszolgáltatón keresztül, akár mobil-, akár internetes fizetések, vásárlások lebonyolítására is használhatják a rendszert, amely a tervek szerint 2006-ban már teljes körűen elérhető lesz az Európai Unió országaiban.

A december 4-én tartott sajtótájékoztatón **Kovács Kálmán** informatikai és hírközlési miniszter kiemelte, hogy a magyar koordinációval megvalósuló Semops projekt sikere a hazai szakembergárda, innovációs érték és technológiai színvonal európai szintű elismerését bizonyítja.

Az alkalmazás lehetővé teszi a digitális tartalomletöltést és az elektronikus portálokról történő vásárlást mobil- és internetes környezetben. Ezenkívül alkalmas személyek közötti és hagyományos bolti (POS-) fizetések teljesítésére, de vállalati beszerzések lebonyolítására, sőt aukciós házi vásárlásokra is. A művelet biztonságos, mivel a vevő saját bankjával vagy mobilszolgáltatójával áll kapcsolatban, míg a kereskedő saját bankja ígérvénye alapján teljesíti a szolgáltatást. Egyúttal igen egyszerű és kényelmes is, hiszen a vásárlónak csak a mobiltelefonját kell magánál tartania ahhoz, hogy bárhol, bármikor kényelmesen vásárolhasson. Az eljárás nagy előnye, hogy valós idejű és értékhatártól független, így minden tranzakciótípusnál alkalmazható. Bármely bank vagy szolgáltató kínálhatja ügyfeleinek a szolgáltatást, a fizetés pár gombnyomással lebonyolítható, és nem igényli speciális készülékek használatát.

Az eljárás kifejlesztésére, valamint a magyar- és görögországi – illetve a később kiválasztandó országokban történő – próbaüzemelésre két év áll a konzorcium rendelkezésére. Ez idő alatt a tervek szerint elkészül egy olyan fizetési rendszer, amely alapjaiban változtathatja meg a fogyasztói szokásokat. A szakértők szerint az új megoldás révén akár néhány éven belül jelentős mértékben csökkenhet a készpénzes fizetések aránya.

...az új megoldás révén akár néhány éven belül jelentős mértékben csökkenhet a készpénzes fizetések aránya.

Szoftverrandevú

Idén is megnyitotta kapuit a tavaly tízéves jubileumát megért pénzügyi és számviteli szoftverbörze. A Trainex által megrendezett, Számvitel 2003 – Szoftverbörze című kétnapos demonstráción az érdeklődők találkozhattak új, eddig ki nem állított, illetve a megszokott szoftverekkel. Az 1992-ben még elsősorban könyvelőprogramokat felsorakoztató rendezvényen ma már csaknem minden kiállító integrált pénzügyi, illetve vállalatirányítási alkalmazásokkal volt jelen. A palettán évről évre felbukkannak a szervezetek működésének specialitásait elektronikusan támogató programok is.

A résztvevők körülbelül 30 százaléka – mint például a Revolution, a Bolsoft, vidéki kiállítóként az Optimum Junior, a Cobra Computer vagy a bér- és munkaügyet, a humánerőforrás-menedzsmentet támogató szoftvereket hagyományos módon és ASP-szolgáltatásként egyaránt kínáló Nexon – immár törzskiállítónak számít. Az utolsó három évet tekintve 50 százalék feletti a visszatérők aránya. Ilyen például a szolgáltató, illetve kereskedő kis- és középvállalatoknak egyedi, valamint integrált megoldást kínáló C=C Creative Contact, de integrált vállalatirányítási rendszerek forgalmazójaként már olyan cégek is megtalálhatók közöttük, mint a rendszertámogatás és ügyfélkezelés szempontjából is kiemelkedő Scala ECE Hungary vagy az Exact Hungary. Az évente 6-8 új kiállító 2000-től kezdődően elsősorban az ERP- és MRP-rendszerek forgalmazói közül kerül ki: például a termelésirányítás támogatásra összpontosító proAlpha vagy az Infor:Com termelésirányítási rendszerét ma már ügyviteli modulokkal is kibővítő Infor:Corvex. A képviseletek közül az SAP Magyarország és a Microsoft Business Solutionként működő Navision egyaránt másodszor döntött a börze mellett.

A visszatérő kiállítók többségét elsősorban a szervezők korrektsége és a kiállítás tematikus jellegéből adódó célirányos látogatók vonzzák. A kamarakiállítás koncentrált kínálatát látó érdeklődőkből könnyebben lesznek ügyfelek, mint a tarka – hardveres, szoftveres, telekommunikációs – termeközönt felvonultató mamutvásárok vegyes közönségéből. Néhányan azonban úgy gondolják, hogy kevésbé reprezentatív környezet talán még több látogatót vonzana.

Hiánypótló

A résztvevők egybehangzó véleménye szerint a szoftverbörze hiánypótló szerepet tölt be, mivel ebben a témában nincsenek ma Magyarországon tematikus kiállítások. A rendezvény régi motorosaként **Kovács Gyöngyi** a Scala képviseletében úgy látja, hogy a széles termékskála próbára teszi – gyakran meg is döbbenti – a látogatókat, hiszen első körben ki kell szűrniük a vállalatuk és a feladat nagyságrendjének megfelelő programokat, és csak azután mélyülhetnek el az egyes szoftverek képességeiben. Ezzel együtt a forgalmazók számára épp a fentiek miatt fontos a jelenlét. „Egy Scalához hasonló volumenű cég nem engedheti meg magának, hogy távol maradjon a szakma reprezentánsait felvonultató, ma gyakorlatilag egyetlen kiállításról.”

Szemle

A szemlélődők tevékenységi kör és beosztás szerinti összetétele a mind szélesebb szoftverkínálatnak köszönhetően meglehetősen tarka, s többségük terepfelderítésre, a kínálat megismerésére alkalmas fórumként keresi fel a börzét. A Zenit révén két éve már hazai fejlesztésű ERP-rendszert is kínáló, idén az Abacus családtagjaként az evával kapcsolatos adminisztrációt is támogató megoldást, illetve az Iroda++ kulcsrakész változatát felvonultató Revolutiont képviselő **Juhász Zsolt** szerint a látogatók összetétele igen vegyes, és egyre kevesebb az alsó kategóriás, kisvállalkozásoknak készült, 10-20 ezer forintos programok után érdeklődő. Nyilván ez az oka, hogy a résztvevők többsége középkategóriás szoftverrel van jelen, és egyre kevesebb a dobozos termék. A börzére látogatók között a vállalatoktól érkező pénzügyesek, kereskedők, illetve informatikusok mellett esetenként közép- és felső vezetők is megjelennek, attól függően, mennyire fontos a cég számára, hogy megfelelő elektronikus támogatást nyújtson folyamatai egy része vagy egésze számára, de az egyedi kíváncsiság is lehet hajtóerő. Mind gyakrabban tűnnek fel a pályáztató cégek képviselői. Juhász Zsolt szerint tendenciaként megfigyelhető, hogy amíg 5-6 évvel korábban a multinacionális cégek külföldi szakemberei, illetve közép- és felső veze-

RÉGI PARTNER ÚJ RUHÁBAN

A Navision magyarországi szolgáltatásokat, útmutatást és képzést biztosít a Navision Solution Centerek – így a MutiSoft Kft. és az XApt Kft. – számára, valamint a szoftverek lokalizációját is támogatja.
A Microsoft–Navision akvizíció üzenete a meglévő és a potenciális felhasználók számára befektetésük biztonsága. A technológiák integrálása lehetővé teszi a megoldások közötti választást, mivel a Microsoft folytatja a Navision-termékek támogatását és fejlesztését.
A partnerek a fentiek kapcsán szélesebb infrastruktúrához, több erőforráshoz és tapasztalathoz, valamint nagyobb támogatáshoz juthatnak. Az erők egyesítésével szélesedik az üzleti alkalmazások piaca, erőteljesebb földrajzi és termékterjeszkedés válik lehetővé, a Navision számára bővülnek a nemzetközi lehetőségek, és növekednek a kutatási-fejlesztési erőforrások.

tői böngésztek az alkalmazások között, ma már szinte kizárólag magyarok a látogatók.
Termékbevezetésre – elsősorban az ERP-k esetében – a látogatók jelentős hányadánál még nem érett meg a cég, de egy későbbi időpontban sorra kerülő rendszerválasztásnál kamatoztathatják a begyűjtött információkat.

CÉLIRÁNYOS VAGY TAPOGATÓZÓ

A látogatók többsége ugyan csak terepfelmérést végez, de mint Juhász Zsolt mondja, az elektronikusan támogatni kívánt területet csaknem mindegyikük behatárolja. A pályáztató cégek képviselői jól tudnak kérdezni, és gyorsan feltérképezik, hogy milyen struktúrájú, milyen architektúrájú szoftverekből áll a kínálat, de a többség érdeklődése általános. Kovács Gyöngyi tapasztalatai szerint a látogatók között akadnak konkrét elképzelésekkel érkezők, s ennek megfelelően a kiállítók és alkalmazásaik között célirányosan válogatók, de vannak a programokban való elmélyedést későbbre halasztó katalógusgyűjtögetők is, illetve – elsősorban az újdonságokra vadászó informatikusok között – csupán nézegetők, akik itt igyekeznek tájékozódni, hogy mire készüljenek fel a felső szinten hozott döntést követő bevezetés alkalmával. A szoftverbörzére látogató egyetemisták pedig ismereteik bővítésére, szakdolgozat-tematika keresésére vagy ahhoz anyaggyűjtésre használják fel a kiállítást.
Legtöbben a rendszer funkcionalitását, tudását firtatják, mondja a Scala képviselője, gyakran a sajátosságaikból adódó problémájuk megoldására keresnek programot. „A hazai felhasználók nagyon kifinomultak, és egyre érzékenyebbek arra, hogy egyedi igényeiket is képes legyen a szoftver kielégíteni, de persze a rugalmasság, az alacsony ár, a könnyű és gyors bevezethetőség is minden esetben a szempontok között szerepel."

A PROFIT

A kiállítók szerint a szoftverbörzén szerzett tapasztalatok hatással vannak cégük értékesítési politikájára. Az érdeklődők száma és minősége, a kíváncsiskodók típusa, a standokat felkeresők és a későbbi tényleges ügyfelek hányada számunkra egyaránt információhordozó.
Juhász Zsolt úgy véli, a börze egyfajta szellemi és „piaci" műhelyként is szolgál, hiszen ritka alkalom, amikor a konkurens cégek szakemberei ellenérdekeltség nélkül, csupán a piaci és szakmai kérdésekre koncentrálva megoszthatják egymás között – később akár a potenciális ügyfelek előnyére kamatoztatva – tapasztalataikat. De a találkozások elősegítik a nagyobb rendszerekhez illesztett egyedi funkciójú programok hazai fejlesztői és képviselői, valamint az integrált rendszerek forgalmazói közötti lazább vagy szorosabb szövetségek kialakítását is. **FEKETE GIZELLA**

...a résztvevők többsége középkategóriás szoftverrel van jelen, és egyre kevesebb a dobozos termék.

adverticum
látni és látszani

Mit szeretne Ön?
- hirdetési felületet
- a felülethez tartalmat
- a tartalomhoz megjelenítést
- a látnivalóhoz látogatókat

Mit adunk mi?
- hirdetés-kiszolgálást
- professzionális tartalmat
- tartalommenedzsmentet
- online marketinget

www.adverticum.com
info@adverticum.com

Profi **programok** palettája

Az 1991-ben alapított Bolsoft Bt.-t eredetileg abból a célból hozta létre Bolváry Endre, hogy a cég munkatársai által korábban írt rendszereket továbbfejlesszék, és folyamatos szoftvertámogatást nyújtsanak partnereiknek, illetve megszabadítsák őket az üzemeltetéssel járó feladatoktól.

Tevékenységük azóta jelentősen kibővült, ma már **Kilián Sándor** ügyviteli igazgató vezetésével a cég a GriffSoft Rt. Forrás elnevezésű programjának forgalmazója.

Közel három éve a Bolsoft Bt. mellett megalakult a Bolsoft 2000 Kft., így már a GriffSoft Rt., a Financia Kft., a Top-Cat Bt. budapesti képviselőjeként vállalják a garanciális ügyvitel-szervezési, munkaszervezési, oktatási és rendszerszervezési feladatok ellátását is.

A mostani Számvitel 2003 kiállításon a Bolsoft szinte minden felhasználó igényeinek megfelelő programot kínál, így egyéni vállalkozások, betéti társaságok, kft.-k, részvénytársaságok és alapítványok tökéletes könyvelésére alkalmas szoftvereket, amelyek a cégek gazdálkodását is egyértelműen megkönnyítik.

A Szoftverbörzén a Top-Cat Bt. windowsos számlázóprogramja kedvezményesen, már 5000 forintért megvásárolható, a lakóházak közös képviseleteinek adminisztrációjára és tartozás-nyilvántartására pedig a Profi naplófőkönyv nevű programot ajánlják, amely a pénztárkönyv vezetésére is képes. A szoftvernek létezik egy- vagy többcéges verziója, a vásárlók azonban nem csupán egy naplófőkönyvet kapnak, hanem vevő-, szállító-, számla-, áfa- és tartozás-nyilvántartó programot is hazavihetnek.

Kapcsolódó webcím:

WWW.BOLSOFT.HU

BOLSOFT
SZÁMÍTÁSTECHNIKA
1131 Budapest, Nővér u. 10.
Telefon/Fax: 350-6005
Telefon: 350-1839, 350-1840
Ügyvitelszervezés gépesítés, oktatás munkaszervezés, rendszerfelügyelet.

A Pénzszám márkanevű pénzügyi-számviteli rendszer magas számítástechnikai színvonalon garantálja a vállalatok teljes könyvelési és pénzügyi nyilvántartását.

A GriffSoft által kifejlesztett Forrás integrált ügyviteli programcsomag – amely az egyik legnépszerűbb alkalmazás ebben a kategóriában – komplett megoldást nyújt a cégek ügyviteli, lebonyolítási, pénzügyi és könyvelési gondjaira.

Bolváry Endre, a Bolsoft alapítója pontosan tudja, hogy a hazai piac árérzékeny, ezért fontosnak tartja, hogy cége valamennyi partnere számára megfizethető áron dolgozzon. Ezt bizonyítja, hogy legtöbb ügyfelük nem is alkalmaz saját számítástechnikai szakembert, hanem a Bolsoft munkatársait bízza meg mindennel, akik az oktatástól a kisebb szervizmunkákon keresztül az installálásig bármely területen professzionális szinten hadra foghatók.

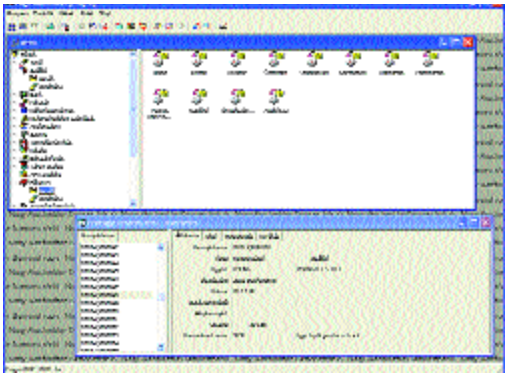
Mivel a Bolsoft munkatársainak többsége korábban külkereskedelmi vállalatnál dolgozott, kézenfekvő, hogy mostani állandó partnereik jelentős hányada is külkereskedelmi vállalat, vagy exporttal, importtal kapcsolatos tevékenységet folytat. Közülük került ki a Bolsoft szervezésében indított tanfolyamok hallgatóinak java is – **Balázs Gáborné** irodavezetőtől eddig több mint 1800 irodai dolgozó sajátította el ezeken a képzéseken az irodatechnika manapság nélkülözhetetlen ismereteit.

adverticum
látni és látszani
Mit szeretne Ön?
hirdetési felületet
a felülethez tartalmat
a tartalomhoz megjelenítést
a látnivalóhoz látogatókat
Mit adunk mi?
hirdetés-kiszolgálást
professzionális tartalmat
tartalommenedzsmentet
online marketinget
www.adverticum.com
info@adverticum.com

A Nagy Machinátor

A ProgEn Kft. által fejlesztett és forgalmazott Nagy Machinátor Integrált Vállalatirányítási Rendszer már több mint tíz éve terjed a magyar gazdaság szereplőinek körében, s népszerűsége a felhasználók között azóta is töretlen. Az üzembe helyezett rendszerek – s így a cégpartnerek – száma már meghaladja az 1300-at. Természetesen, ahogy ez az IT-iparágban elvárható, a vállalat termékei több jelentős technológiai váltást értek meg, s fejlesztésük jelenleg is változatlan energiával folyik.

BUSINESS ONLINE: – AZ ÖNÖK ÁLTAL FORGALMAZOTT VÁLLALATIRÁNYÍTÁSI RENDSZER MEGALKOTÁSAKOR MILYEN CÉLOKAT TŰZTEK KI MAGUK ELÉ?



KOMÁROMI SÁNDOR: – Küldetésünk, hogy kifogástalanul használható és az összes felmerülő igényt költséghatékonyan kielégítő, korszerű információs rendszereket hozzunk létre s üzemeltessünk partnereinknél. Valljuk, hogy a termékeket nem elég eladni, hanem egységes egészként megbízhatóan kell működtetni, hiszen az informatikai beruházás értékét nem a komponensek beszerzési árának összegével, hanem a megtakarított munkával, a gyors döntéshozatali lehetőséggel és a versenyképesség növelésével kell mérni. Céljainkat – amelyek egybeesnek vevőink céljaival – elsőrangúan képzett munkatársakkal, professzionális fejlesztési háttérrel, valamint felhasználóinkkal személyes kapcsolatot kialakító és munkájukat tanácsokkal segítő, tapasztalt rendszerszervezőkkel érjük el, akik igény esetén az egész információs rendszer üzemeltetésének gondját leveszik partnereink válláról.

B. O.: – AZ ÖNÖK TAPASZTALATA SZERINT A VÁSÁRLÓK MILYEN TÉNYEZŐKET TARTANAK SZEM ELŐTT A VÁLLALATIRÁNYÍTÁSI RENDSZEREK KÖZÖTTI VÁLASZTÁSKOR?

K. S.: – Egy informatikai rendszer kiválasztásakor a megoldás funkcionalitása és a hozzá kapcsolódó szolgáltatások sokrétűsége mellett fontos szempont a technológia korszerűsége és megbízhatósága, a referenciák kérdése, valamint a fejlesztő cég elérhetősége, jó híre, stabilitása és szakmai háttere. Honlapunkon a fenti szempontok mérlegeléséhez minden fontos információ megtalálható.

B. O.: – HA JÓL TUDOM, AZ ÖNÖK FŐ TERMÉKE, A NAGY MACHINÁTOR INTEGRÁLT VÁLLALATIRÁNYÍTÁSI RENDSZER ÉPPEN MOST MENT KERESZTÜL EGY NAGYOBB MEGÚJULÁSI FOLYAMATON…

K. S.: – Fő termékünk kis- és középvállalatok teljes adminisztrációjának megoldására ideális. Egyes moduljai a vállalatok működésének egy-egy területét fedik le, míg közösen a cég egész tevékenységi körére kínálnak megoldást. Az immár klasszikusnak tekinthető DOS alapú rendszerünk mellett – amelyet a piac igényeinek megfelelően továbbra is folyamatosan fejlesztünk – megjelentünk termékünk MS SQL Serverre és Windows XP-re alapozott kiadásával, amely rugalmasabb és nagyobb funkcionalitású, mint az előző verzió. A számviteli részek kiegészítése mellett – melyek megoldást adnak például a főkönyv több devizában való vezetésére, a valutapénztárak és devizabankszámlák korrekt könyvelésére, a devizában kiállított számláknál jelentkező áfa-árfolyamkülönbözet kezelésére, a faktorálás és az árbevétel-engedményezés egy lépésben történő rögzítésére – új modulokkal is jelentkezünk. Kuriózumként például felhasználóink rendelkezésére állunk egy – a vállalatirányítási rendszerünkkel teljes mértékben integrált – iratkezelő és archiváló modullal, amely lehetőséget ad a papír alapú és az elektronikus dokumentumok egységes adatbázisban történő tárolására, rendszerezésére, visszakeresésére, valamint a felelős ügyintéző és az elintézési határidő naplózott nyilvántartására.

„…megjelentünk termékünk MS SQL Serverre és Windows XP-re alapozott kiadásával, amely rugalmasabb és nagyobb funkcionalitású, mint az előző verzió.”

PROGEN MÉRNÖKI FEJLESZTŐ ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT.

1115 Budapest, Etele út 68.
Telefon: 481-9000 * **Fax:** 481-9001
E-mail: info@progen.hu * **Web:** www.progen.hu

7621 **Pécs**, Mátyás király utca 8. * **Tel./fax:** (72) 332-475
4024 **Debrecen**, Tímár út 15–19. * **Tel./fax:** (52) 349-703

Újdonságok a humánügyvitel területén

A Nexon mintegy 15 éves tapasztalatával és országos ügyfélszolgálatával (9 vidéki iroda) egyedülálló szolgáltatást nyújt a humánügyvitel területén. Bér- és táppénzszámfejtő, beléptető- és munkaidő-nyilvántartó, valamint humánerőforrás-gazdálkodási programjait úgy fejlesztette, hogy integrált, teljes körű megoldást nyújtsanak partnereinek. A Nexon minden rendszere rendelkezik internet/intranet felületekkel, és a cég országos VPN-hálózatot üzemeltet, így rendszereinek felhasználói bárhonnan elérhetik a kívánt szolgáltatásokat. A Nexon programjai jól integrálhatók a kínált outsourcing-lehetőségekkel, így partnereik a legkorszerűbb és a leghatékonyabb megoldásokat vehetik igénybe. A Számvitel 2003 – Szoftverbörzén a Nexon számos újdonságot először mutat be az érdeklődők számára.

Kapcsolódó webcím:

WWW.NEXON.HU

1 –

KAFETÉRIA MODUL. Egyre több cég vezetősége lát fantáziát abban, hogy a béren túl alternatív juttatásokkal fejezze ki dolgozói megbecsülését, hiszen ezek az „extrák” költséghatékony módon növelik a munkatársak szervezetük iránti elkötelezettségét. Az ilyen típusú megoldások ráadásul pótlólagos versenyelőnyt biztosítanak a cég számára a humánerőforrás-toborzás területén.

Az úgynevezett kafetéria típusú juttatási rendszer azt jelenti, hogy egy meghatározott összeget a munkavállaló saját belátása szerint „költhet el”, azaz maga dönthet arról, hogy keretét mire használja fel, például étkezési hozzájárulásra, nyelvtanulásra, biztosításra, önkéntes nyugdíjpénztári befizetésre stb.
A kafetériarendszer adminisztrációjának megkönnyítésére a Nexon rugalmas, felhasználóbarát programot fejlesztett ki, amely mind a munkavállalók, mind pedig a munkáltatók szemszögéből megoldja a kiválasztás és a nyilvántartás feladatát.

2 –

STÁTUS MODUL. A költségvetési szervek létszám- és illetménygazdálkodásának kezelését (tervezését, felhasználását, nyilvántartását) a 217/1998 (XII. 30.) kormányrendelet szabályozza. Az álláshelyek pontos nyilvántartása nélkül a szabályozás gazdálkodási és adatszolgáltatási kötelezettségének nehéz megfelelni. A Nexon közszférában gazdálkodó partnereinek igényei alapján kidolgozott egy megoldást, amely integráltan kapcsolódik az intézmények által használt munkaügyi nyilvántartó rendszerhez.

3 –

BEOSZTÁSTERVEZŐ MODUL. A Nexon BBR beléptető- és munkaidő-nyilvántartó rendszere munkaidőkereten belüli beosztástervező programmal bővült. A törvényi előírások a munkáltatók számára lehetővé tették, hogy dolgozóik munkaidőkeretét több hónapra egyben határozzák meg. A Beosztástervező elősegíti a kereten belüli munkaidő-tervezést, miközben a program figyelembe veszi a munka törvénykönyvének előírásait is (például kezelni képes a kötelező pihenőnapokat).

NEXON

1138 Budapest, Váci út 186.
Telefon: 465-5100
Web: www.nexon.hu

A SZÁMVITEL 2003 – SZOFTVERBÖRZE KIÁLLÍTÓI ÉS ALKALMAZÁSAIK

FORGALMAZÓ/ KÉPVISELET	WEBCÍM	ALKALMAZÁS MEGNEVEZÉSE	ALKALMAZÁS FUNKCIÓJA	MEGJEGYZÉS
Adamant'92 Kft.	www.adamant92.hu	Adamant	Integrált ügyviteli és cégvezetői információs programrendszer	Külkereskedelmi, exportra termelő cégek munkáját is támogatja
Bolsoft 2000 Kft.	www.bolsoft.hu	Forrás	Komplex ügyviteli szoftvercsomag	Továbbá: Pénzszám ügyviteli rendszer, Termel termelési rendszer
		Profi	Naplófőkönyvi program és számlázórendszer	
		Atlasz	Készlet- és áruforgalmi rendszer	
C=C Creativ Contact Bt.	www.creativcontac.com	C=C	Integrált ügyviteli programcsomag	Kis- és középvállalatok pénzügyi és kereskedelmi tevékenységének támogatására – az EU-követelményeknek is megfelel
Cobra Computer	www.cobra.hu	CobraConto Win+	Integrált ügyviteli programcsomag	Továbbá: CobraConto Light egyszerűsített számlakészítő és raktárkezelő
Commit Kft.	www.commit.hu	WinDirect	Integrált vállalatirányítási rendszer	Cégek adminisztrációjának, ügyvitelének és pénzügyének támogatására
Complog MRC Kft.	www.complog.hu	MR.C+	Integrált ügyviteli rendszer	Továbbá: HT.R HelpDesk & TimeReport rendszer
		MR.C VIR	Vezetői információs rendszer	
Contorg Kft.	www.contorg.hu	Integrált pénzügyi információs rendszer	Az ügyvitel zárt rendszerű, naprakész vezetése	Azonnal lekérhető információk
		CF2000	Főkönyvi könyvelési rendszer	Könyvelőirodák számára is
Datalogic Kft.	www.datalogic.hu	Adatbányász	Vezetői információs rendszer	Továbbá: Dataweb internet alapú egyedi fejlesztő alaprendszer; Proway folyamatvezérlő és menedzsmentrendszer
		Tervező	Multidimenziós tervező- és elemzőeszköz	
		Irodata	Iktató- és szerződésnyilvántartó rendszer	
Eniac Computing	www.eniac.hu	AB4 Accounting & Business	Integrált vállalatirányítási rendszer	Továbbá: AB4 Professional, jövőbe látó elemzések és kimutatások készítésére
		AB4 Basic	Alapvető könyvelési feladatokra	
		AB4 Standard	Széles körű ügyviteli és elemzési feladatokra	
Exact Hungary Kft.	www.exact.hu	Exact Globe 2000	ERP, CRM és HRM	A pénzügyi területeken túl többek között a szervizkezelés, projektadminisztráció, termelésirányítás és kapcsolatkezelés támogatása
		e-Synergy	Üzletifolyamat-menedzsmentrendszer	Internet alapú
Infor:corvex Bt.	www.corvex.hu	infor:Com	Integrált ügyviteli és termelésirányítási rendszer	
InterJNet Kft.	www.interj.hu	Abas Business Software	Integrált megoldás kis- és középméretű, termeléssel, kereskedelemmel és szolgáltatással foglalkozó cégeknek	Euróra is felkészített, EDI-s elektronikus üzletiforgalom-támogatás
Intersoft Hungary Kft. / Intersoft Consulting Kft.	www.intersoft.hu	Bér/400, XBér	Személyzeti, munkaügyi, bérszámfejtési, humánpolitikai rendszerek	IBM AS/400-as gépekre RPG nyelven készült
		I-Ker	Áruforgalmi rendszer	Továbbá: kontrolling- és vezetői információs rendszerek
		IratRend	Irodaautomatizálási rendszer	
Kulcs-Soft Kft.	www.kulcssoft.hu	Kulcs-Számla, -Készlet, -Főkönyv, -Bér	(A megnevezés tartalmazza a funkciót)	Továbbá: Kulcs-Eszköz, -Pénztár, -Napló, -Autó, valamint ezek internetes változatai. Internet Áruház
Minorg Kft.	www.minorg.hu	WinSarc	Integrált humán-informatikai rendszer	Könyvelőirodák számára is
MultiCoord Bt	www.multicoord.hu, www.princess.hu	Princess	Számviteli, pénzügyi ügyviteli rendszer	Modulok egyenkénti értékesítése is
Multi Informatikai Kft.	www.multi.hu	Visual Apollo	Integrált ügyviteli és vállalatirányítási programrendszer	A vezetési, marketing- és kontrollingfeladatok ellátását is támogatja
Navision Software (Microsoft Business Solution)	www.multisoft.hu	Navision Attain	Integrált vállalat- és termelésirányítási rendszer	Navison Solution Centerek: MultiSoft Kft., XApt Hungary Kft.
	www.xapt.hu	Navision Axapta	Második generációs integrált vállalatirányítási rendszer	
Nexon Kft.	www.nexon.hu	Berenc	Bérügyviteli, bér- és táppénzszámfejtő rendszer	Berenc – integrált működés a vezető ERP-rendszerekkel. Bérszámfejtési és munkaügyi szolgáltatások ASP/outsourcing szolgáltatásként is
		BBR	Beléptető és munkaidő-nyilvántartó rendszer	
		Best!HR	Humánerőforrás-gazdálkodást segítő rendszer	
Optimum-Junior	www.optjun.hu	flexProf VIR	Vállalati információs rendszer	Pénzügy-számvitel, számlázás, készlet, logisztika, tárgyi eszköz, munkaügy
Origo Kft.	www.origokft.hu	n. a.	Ügyviteli funkciók támogatása	Továbbá: nővérhívó rendszer, rendezvényszervezést támogató rendszer
Positron 2000 Kft.	www.positron.hu	MikroIroda	Számlázás és készlet-nyilvántartás, valamint ügyvédi feladatok támogatása	MikroKészlet, MikroSzámla és Regula részprogramok
proAlpha Software Kft.	www.proalpha.hu	proAlpha	Teljes körű ERP-megoldás gyártó és kereskedelmi tevékenységet folytató középvállalatok számára	Egész rendszerre kiterjedő workflow-automatizáció. Workflow-tól webflow-ig: rendszerbe integrált internetes kereskedelem és B2B-funkcionalitás
Processorg Software 92 Kft.	www.processorg.hu	Komp-VIR család	Pénzügy, főkönyv	Továbbá: Humánerőforrás-gazdálkodás, Bérelszámolás, Tárgyieszköz-nyilvántartás
Progen Kft.	www.progen.hu	Nagy Machinátor	Integrált vállalatirányítási rendszer	Könyvelőirodák számára is
Revolution Software Studio	www.revolution.hu	Iroda++/Compact	Integrált kereskedelmi és számviteli rendszer / u. a. egyszerű működésű vállalatok számára	Ágazatfüggetlen / Kulcsrakész Iroda++. Továbbá: Revolution Abakusz és ennek evát támogató verziója
		Zenit	Integrált vállalatirányítási rendszer	Saját fejlesztés
		Revolution CRM	Ügyfélkezelő alkalmazás	Saját fejlesztésű, jó árfekvésű operatív CRM-megoldás
Saldo Rt.	www.saldo.hu	Saldo	Integrált számviteli információs rendszer	
SAP Hungary	www.sap.hu	SAP R/3	Integrált vállalatirányítási rendszer	Nagy- és középvállalatok számára
		Kulcsr@kész SAP	Integrált vállalatirányítási rendszer	Kis- és középvállalatok számára
		mySAP E-Procurement	Interneten keresztüli igénylést és anyagbeszerzést támogató megoldás	
Scala ECE Hungary Kft.	www.scala.hu	Scala 5.1	Integrált vállalatirányítási és ügyviteli rendszer	Megoldások a globális ügyvitel támogatására. További kínálat: iparági megoldások – AutoMaster, Scala Pharma (gyógyszeripar), Scala Hospitality (vendéglátóipar)
		iScala	Internetes vállalati tevékenységet támogató termékcsalád	Közvetlenül kapcsolódik a Scala ügyviteléhez
Softinvest HT Kft.	www.softinvest.hu	Exact Globe for Windows	Ld. Exact Hungary	Ld. Exact Hungary
Számadó Közös Vállalat	www.szamado.hu	Számadó-01	Ügyviteli rendszer, teljes körű ügyviteli kiszolgálás	
		Számadó-02	Kisvállalkozói ügyviteli programcsomag	
		Számadó-03	Könyvelői programcsomag	Light verzióban is
TRL Kft.	www.trl.hu	Maconomy	Integrált ügyviteli és vállalatirányítási rendszer	Szolgáltató- és kereskedelmi vállalatok számára
Vector Kft.	www.vector.hu	Vector	Integrált ügyviteli rendszer	Kis- és nagykereskedelem, termelés és vendéglátás számára
VT-Soft Kft.	www.vtsoft.hu	Opus Human	Humánügyviteli rendszer	Humánügyviteli szolgáltatások outsourcingban is
		B2	Vállalatierőforrás-gazdálkodási rendszer	Termelésirányítás és pénzügy
Winform Informatika Kft.	www.winner.hu	WinNer	Integrált vállalatirányítási rendszer	Kiskereskedelmi tevékenység támogatása is

MEGJEGYZÉS: forrásul a kiállító cégek honlapjai szolgáltak.

Az angyalok városa is a Novellre bízza biztonságát

Los Angeles információs technológiákért felelős szervezete (City of Los Angeles Information Technology Agency, ITA) megkezdte a Novell biztonságos személyazonosság-kezelési megoldásának bevezetését a város 3,7 millió lakosának jobb kiszolgálása érdekében. A város elsősorban bevált portál- és személyazonosság-kezelési megoldásai miatt választotta a Novellt. Ezek a biztosítják, hogy az alkalmazottak tartózkodási helyüktől függetlenül biztonságosan, gyorsan és pontosan hozzájussanak a munkájukhoz szükséges információkhoz és eszközökhöz. A Novell többplatformos megközelítése segítette Los Angelest heterogén hálózatának integrálásában, a felügyelet könnyebbé tételében, és csökkentette a kapcsolódó költségeket. „Nagyon meg vagyunk elégedve a Novell-megoldás eddigi eredményeivel. Az eDirectory érettsége és megbízhatósága, a GroupWise egyszerű felügyelhetősége, valamint az iChain sziklaszilárd biztonsága egyszerűen verhetetlen" – nyilatkozta BOB GILLETTE, az ITA információsrendszer-menedzsere.

Kapcsolódó webcím:

WWW.NOVELL.COM

A Novell Portal Services technológiára alapozva, a Novell konzultációs részlegének közreműködésével az ITA Portal Team elkészített egy biztonságos alkalmazotti portált, ahol Los Angeles dolgozói hozzáférhetnek többek között a naptárinformációkhoz, az e-mailekhez, a fájlokhoz, a helpdesktámogatáshoz és a város szolgáltatásaihoz. A Novell eDirectory, valamint a Novell DirXML segítségével az ITA összekapcsolhatta különböző rendszereit, így egyetlen alkalmazotti személyazonosság használatát tette lehetővé az összes webes alkalmazáshoz. Az eDirectory és a DirXML hatékony kombinációja az alkalmazottak alapvető információinak hozzáadását és megváltoztatását egyszerű és gyors folyamattá tette, mivel az adatok automatikusan átkerülnek az összes fontos alkalmazásba. Az új dolgozók felvételükkor automatikusan hozzájutnak az összes olyan erőforráshoz, amely hatékony munkavégzésüket szolgálja – például az e-mail címekhez, a telefonszámokhoz, a saját azonosítójukhoz és a portálhoz –, az elbocsátottak hozzáférése pedig azonnal megszüntethető az esetleges károkozás megelőzése érdekében.

Az ITA biztonsági gyűrűt vont a teljes rendszer köré a Novell iChain webes biztonsági megoldás használatával, amely számos hitelesítési módszert támogat, többek között a smart kártyák és tokenek használatát is. Amikor valaki hozzáférést kér a portálhoz, az iChain lekéri a megfelelő hitelesítési információkat, azonosítja a felhasználót az eDirectory címtáron keresztül, és engedélyezi vagy megtagadja a hozzáférést. Mindezek mellett az ITA a Novell GroupWise rendszert is integrálta a portálba, így az alkalmazottaknak a bármikor és bárhonnan hozzáférhető e-mail, naptár, határidőnapló és más csoportmunkaeszközök használatát is biztosítja. „A Novell-technológia megbízhatósága, skálázhatósága és biztonsága rendet teremtett infrastruktúránkban. Teljes mértékben hiszünk a Novell-megoldásban" – emelte ki KIRK YAMAMOTO, a város vezető rendszerelemzője.

Los Angeles technológiai szervezete és egységesítő testülete folyamatosan teszteli s vezeti be az új technológiákat több mint 40 hivatalban és ügyosztályon, s ezzel a város 42 000 alkalmazottját segíti a 3,7 millió lakos jobb kiszolgálásában. Bár Los Angeles mérete speciális kihívásokat teremt, ezek természete hasonló ahhoz, amivel minden városvezetésnek szembe kell néznie az e-kormányzat jellegű szolgáltatások fejlesztése terén. Los Angeles esetében célként kitűzött szempont volt, hogy a hálózat egyszerűsítése mellett biztonságos, bárhol és bármikor használható hozzáférést biztosítson a mobil munkaerőnek, illetve a távoli irodáknak a belső alkalmazásokhoz, információhoz, eszközökhöz. A biztonság növelését az összes web alapú alkalmazáshoz használható egypontos beléptetéssel kívánták megoldani. Emellett olyan megoldást kerestek, amely az új alkalmazottak számára is azonnali hozzáférést biztosít a hálózathoz és az üzleti erőforrásokhoz, miközben hasonlóan automatizált folyamaton keresztül teszi lehetővé a kilépő alkalmazottak hozzáférésének megszüntetését. További szempont volt, hogy olyan, nyílt szabványokra épülő megoldás kerüljön bevezetésre, amely lehetővé teszi a meglévő, token alapú hitelesítő környezet kihasználását. E kihívások megválaszolására Los Angeles egy átfogó Novell-megoldást választott, amely tartalmazza a személyazonosság-kezelést, a portálmegoldásokat, a biztonsági szolgáltatásokat, az integrációt és az üzenetküldési komponenseket is.

A Novell e-kormányzat szektor számára készült megoldásaival kapcsolatos további információk a **WWW.NOVELL.COM/INDUSTRIES/GOVERNMENT** webcímen találhatók.

Új játékszabályok

A bankok és biztosítóintézetek tevékenységkihelyezésére vonatkozó jogi változások

Bankok és biztosítóintézetek outsourcingja esetében számos sajátosságra kell figyelemmel lenni, hiszen az általuk végzett tevékenység erősen bizalmi jellegű, az ügyfelekre vonatkozó bank-, illetve biztosítási titkot képező információk kezelésére is sor kerül.

...mind a bankok, mind a biztosítóintézetek számára az outsourcingnak jogszabályi akadályai voltak...

A KIHELYEZÉS NEHÉZSÉGEI

A folyamatos hibamentes működés követelménye miatt kizárólag olyan megbízható társaságok jöhetnek szóba partnerként, amelyeknek jó piaci hírneve, referenciái garantálják a tartós együttműködést. Ha a kihelyezett tevékenységet végző más bank, illetve biztosító számára is lát el hasonló feladatot, az adatok, információk megfelelő elkülönítése a szerződés létrejöttének alapkövetelménye. Bankok esetében a fentieken túl felmerül a bennfentes kereskedelem kizárhatóságának biztosítása is mint különös körültekintéssel kezelendő probléma. E nehézségek ellenére nemzetközileg megfigyelhető tendencia, hogy a bankok és biztosítók egyre gyakrabban veszik igénybe külső cégek közreműködését bizonyos adatfeldolgozási tevékenységek lebonyolításához. Az outsourcing a pénz- és biztosítóintézetek esetében is elsősorban a költségtakarékos és magas színvonalú informatika fenntartásának igényéből adódik, amire jó megoldást nyújthat egy megbízható partnerrel kötött hosszú távú outsourcing-szerződés. Arra, hogy a kihelyezés egyre népszerűbbé válik a bankok körében, jó példa az IBM és a JP Morgan között nemrégiben létrejött, 5 milliárd dollárt meghaladó értékű szerződés, amelynek kezdeti hétéves időtartama meg is hosszabbítható (Természetesen más, sőt magyar példák is léteznek, lásd cikkeinket a következő oldalakon – a szerk.).

A JOGHÉZAGOK MEGSZÜNTETÉSE

A pénzintézetekre, illetve biztosítótársaságokra vonatkozó korábbi szabályozás a tevékenységkihelyezést bizonyos körben eddig is engedélyezte, azonban a jogszabályok hiányosságai folytán ilyen partnerségek hivatalosan nem jöhettek létre. Hitelintézetek esetében a törvény ugyan részletesen szabályozta az outsourcingot, de a kihelyezhető ügyviteli tevékenységek körének megállapítását külön jogszabályra bízta. E jogszabály azonban a nagy várakozás ellenére sem készült el, aminek következtében a felügyelet a hozzá forduló bankoknak a kihelyezés megengedhetőségéről érdemben nem nyilatkozhatott. Biztosítóintézetek esetében az outsourcingolható tevékenységek köre egyértelműen szabályozott volt, viszont a kihelyezett feladatot végző részére biztosítási titkot képező adat átadására a jogszabály nem adott lehetőséget. Kimondható tehát, hogy mind a bankok, mind a biz-

A KÖVES & TÁRSAI ÜGYVÉDI IRODA a világ első globálisan integrált jogi tanácsadó szervezetének, a Clifford Chance LLP-nek teljes jogú tagja.
A Clifford Chance a világ 19 országában 32 irodán keresztül több mint 3500 ügyvédet foglalkoztat.

tosítóintézetek számára az outsourcingnak jogszabályi akadályai voltak, így engedélyezett kihelyezésre e szervezetek körében nem kerülhetett sor. Ezt a jogilag bizonytalan állapotot hozta helyre az egyes pénz- és tőkepiaci tárgyú törvények módosításáról szóló 2002. évi LXIV. törvény.

A KIHELYEZHETŐ TEVÉKENYSÉGEK KÖRE

A január 1-jével hatályba lépett új szabályozás a bankoknál a kihelyezést *adatkezelés, adatfeldolgozás* vagy *adattárolás* esetében teszi lehetővé. A biztosítóintézetek ezzel szemben ügymenetük bármely elemét kihelyezhetik, kivéve egyes, tevékenységükhöz szorosan kötődő feladatokat, mint például a kockázatelvállalást, az ügyfélszolgálati és a belső ellenőrzési tevékenységet stb.

Lényeges továbbá, hogy a bankok esetében minden kihelyezést az erről szóló szerződés aláírását követő két napon belül be kell jelenteni a felügyelethez, a biztosítók számára azonban csak bizonyos tevékenységek outsourcingjakor szükséges a bejelentés.

AZ OUTSOURCING-SZERZŐDÉS TARTALMA

A szerződésben a kihelyezett tevékenységet végzőnek kötelezettséget kell vállalnia a tudomására jutott bank-, illetve biztosítási titok megőrzésére, beleértve az e kötelezettség megszegéséből adódó felelősséget. Továbbá hozzá kell járulnia, hogy a felügyelet, a kihelyező belső ellenőrzése, könyvvizsgálója a tevékenység végzését ellenőrizze, aminek során adat-, dokumentum-, valamint információadási kötelezettség is felmerül.

Az outsourcing-szerződésnek magától értetődően tartalmaznia kell a tevékenységet végzőtől elvárt részletes minőségi követelményeket, amelyeket a gyakorlatban az SLA-kban (Service Level Agreement) határoznak meg. A módosítás szerint a szerződés ismételt vagy súlyos megsértése esetén a kihelyező jogosult a szerződés azonnali felmondására. E jogszabályi rendelkezés szerződésbe történő beépítése különös körültekintést igényel, tekintettel az outsourcing mögött meghúzódó üzleti modellek hosszú távú jellegére. A jogszabály úgyszintén megkívánja, hogy a szerződésben a rendkívüli helyzetek kezelésére megfelelően kidolgozott intézkedési terv jelenjen meg.

Mind hitelintézet, mind biztosító esetében a felügyelet irányába az outsourcer a felelős azért, hogy a partner a kihelyezett tevékenységet a jogszabályi előírások betartásával és a tőle elvárható gondossággal végezze. Ezzel összefüggésben a hitelintézetnek haladéktalanul jelentenie kell a felügyelet részére, amennyiben a kihelyezett tevékenység végzése jogszabályba vagy a szerződésbe ütközik.

Ha a kihelyezett tevékenységet végző több hitelintézet, illetve biztosító számára is dolgozik, köteles az így tudomására jutott tényt, adatot, információt elkülönítetten kezelni. Az összefonódások elkerülését célzó garanciális szabály az, hogy az outsourcer vezető tisztségviselője vagy annak közeli hozzátartozója nem állhat tulajdonosi viszonyban a kihelyezett tevékenységet végzővel. Hitelintézet esetében szintén követelmény, hogy a kihelyezett tevékenységek körét és azok végzőjét az üzletszabályzatban megjelöljék.

A kedvező jogszabályi változások következtében várható, hogy a bankok és biztosítóintézetek körében Magyarországon is egyre inkább teret nyer mind a számítástechnikai, mind az ügyviteli tevékenységek kihelyezése.

DR. LAKATOS PÉTER
(PETER.LAKATOS@CLIFFORDCHANCE.COM)
DR. BOCSÁK ATTILA
(ATTILA.BOCSAK@CLIFFORDCHANCE.COM)

Kapcsolódó webcím:

WWW.CLIFFORDCHANCE.COM

NÉVJEGY

FOTÓ: WALKÓ BOGLÁRKA

DR. BOCSÁK ATTILA (35) ügyvéd, a Köves Clifford Chance távközlési csoportjának munkatársa. Tanulmányait a Bazeli Egyetemen – Master of Advanced European Studies – és az Eötvös Loránd Tudományegyetemen folytatta. Részt vett az egységes hírközlési törvényt előkészítő munkabizottságban, tanácsadóként működött közre a BKV IT-outsourcingjával kapcsolatos közbeszerzési eljárás lebonyolításában és a szerződés megkötésében, valamint a PanTel IP alapú összekapcsolási szerződéseinél és a Malév Rt. különböző IT-szerződéseinél. Részt vett egy biztosítótársaság T-Systemshez való tevékenységkihelyezésében, a Vivendi szabályozási kérdésekkel kapcsolatos és internetes portáljának felállításához kötődő munkájában, a Helyi Koncessziós Társaságok Szövetségének jogi ügyeiben, az Accenture IT-projektjeiben, illetve több más jelentős projektben.

Jog és joggyakorlat

A pénzintézeti törvény „Új játékszabályok" című cikkünkben körbejárt változása kapcsán kíváncsiak voltunk a hazai informatikakihelyezési piac megbízó- és szolgáltatóoldali szereplőinek véleményére. A megkérdezettek állásfoglalását a következőkben közöljük.

„a fenti típusú szolgáltatások áfakulcsának 25-ről 12 százalékra való csökkenése már katalizálhatná a piac élénkülését, átalakulását."

AZ EDS-nek – amely külföldön legutóbb az ABN Amróval és a Bank of Americával kötött hosszú távú szerződést – idehaza is vannak a pénzintézeti szférából ügyfelei. A K&H Bank Rt.-vel még a törvény megszületése előtt, 2002. júniusában hoztak tető alá egy adatkezeléssel is járó, a bank back-office tevékenységének támogatásáról szóló hosszú távú szerződést. Az EDS Magyarország Kft.-től **DR. SZAKÁL LÁSZLÓ** kereskedelmi igazgató, a K&H Bank Rt.-től pedig **DR. GEISZL GYÖRGY** operációért felelős senior ügyvezető igazgató osztotta meg velünk a fent említett cikk által ébresztett gondolatait.

Geiszl György úgy látja, hogy a törvény megjelenése ha változást nem is hoz a K&H outsourcing-gyakorlatában, de tisztább helyzetet teremt, miközben adminisztratív feladatokat is ró a pénzintézetre. „A korábbi jogszabályi környezetben is próbáltuk megvalósítani stratégiánkat, amit nagyban segített a PSZÁF konstruktív hozzáállása. Most egyértelműbb játékszabályok mellett tehetjük mindezt. A törvények betartását, ellenőrizhetőségét segítő adminisztratív feladatok, előírások elfogadható mértékűek, és csupán a korábban létrejött kapcsolatok esetében jelentenek több munkát."

A szolgáltatói oldalról a cikkben szereplő megállapítások jelentős hányadával egyetértve Szakál László azért hozzátett a fentiekhez néhány gondolatot.

„A szolgáltató által a pénzintézet kockázatára vállalt banki tevékenységek kivételével minden informatikai és egyéb üzleti folyamatot támogató tevékenység kihelyezését engedélyező törvény megszületett ugyan, ám a gyakorlati alkalmazáshoz szükséges – engedély- és bejelentésköteles területeket meghatározni kívánó – végrehajtási utasítás még várat magára. Megszületéséig, átvéve annak szerepét, a felügyelet dönt a szerződésben foglaltak jogi megfelelőségéről. Az EDS a K&H esetében az engedélyköteles szerződéskötés szabályai szerint járt el, a PSZÁF pedig a hazai piacon egyedülálló módon a számára benyújtott szerződéstervezet alapján tudomásul vette a bank szándékát a kihelyezésről."

A TÖRVÉNY NEM MINDEN

A 2002/LXIV. törvényben foglalt outsourcing-struktúrát és -szabályozást a korábbiakkal összehasonlítva Szakál László úgy véli, hogy az már jobban közelít a nemzetközi gyakorlathoz, és az általa képviselt irány az EU-éval is összhangban áll. Ám a törvény léte – a két oldal ebben is egyetért – nem jelenti a banki és pénzintézeti szférát illetően a hazai informatikai kihelyezések számának emelkedését. „A szóban forgó joghézag ugyan gátja lehetett a pénzügyi szféra outsourcing-hajlandóságának, de megszűnése nem jár automatikusan robbanásszerű piacnövekedéssel. A piacnyitásnak üzleti szempontjai is léteznek, amelyek közül a cikkben is kiemelt »megbízható partner iránti igény« definíciójában a pénzügyi stabilitás a bankoknál – más iparágak informatikai kihelyezéseivel összevetve – a szokásosnál nagyobb súllyal esik latba."

Geiszl György véleménye hasonló: „Tapasztalataink szerint a gyakori negatív hozzáállás alapja nem annyira a jogszabályi bizonytalanság volt. Sokkal inkább a megfelelő színvonalon szolgáltató stabil partnerek hiánya a hazai informatikai piacon, a külföldi banktulajdonosok IT-stratégiájának outsourcing-barát vagy -ellenes volta, de a legtöbb pénzintézetnél tapasztalható komoly informatikai változások sem teremtettek megfelelő környezetet egy kihelyezés végigviteléhez.

Az outsourcing áfahátrányait mindként fél sérelmezi. „A szférát sújtó magas hazai forgalmi adó is erőteljes gátló tényező, hiszen a kihelyezett területek mind áfakötelesek, míg a pénzintézetek tárgyi adómentes tevékenységet folytatnak, vagyis az outsourcing számunkra jelentős költségnövekedéssel jár" – jegyzi meg Szakál László, hozzátéve: „a fenti típusú szolgáltatások áfakulcsának 25-ről 12 százalékra való csökkenése már katalizálhatná a piac élénkülését, átalakulását." **FEKETE GIZELLA**

Ki kezeli a gépeket?

A Root Outsourcing Kft. 1999-ben alakult, jelenleg is 100%-ban magyar tulajdonú vállalkozás, amelynek elsődleges ügyfélkörét bankok, lízingcégek és pénzügyi vállalkozások jelentik. Szolgáltatási palettája szoftverfejlesztésből, tanácsadásból, munkaerő-kölcsönzésből és -kiválasztásból, valamint egyes üzleti feladatok teljes körű átvállalásából tevődik össze. A cég többéves gyakorlati tapasztalata alapján fejlesztette ki fő szoftvertermékét, a lejárt követelések kezelését szolgáló, workflow alapú Collector rendszert, amely alkalmas mind bankok, lízingcégek, mind kintlévőség-kezelésre szakosodott outsourcing-vállalkozások igényeinek kiszolgálására. A pénzintézeti törvény tevékenységkihelyezésre vonatkozó szabályainak változásáról Lévai Gábor ügyvezető véleményét kérdeztük.

Kapcsolódó webcím:

WWW.ROOTOUT.HU

Business Online: – Ön szerint milyen hatással lesz a piacra a pénzintézeti törvény outsourcingra vonatkozó szabályainak módusulása?

Lévai Gábor: – Mindenképpen nagyon fontos, hogy megszületett a gyakorlatban is alkalmazható szabályozás az outsourcingra vonatkozóan. Tapasztalataink azt mutatják, hogy sok pénzintézet ennek hiányában eddig ilyen szolgáltatást egyáltalán nem vett igénybe. A most életbe lépett rendelkezések egyértelműen és láthatóan gyakorlati szempontok alapján fogalmazzák meg, hogy milyen kérdések szabályozandók a pénzintézet és az outsourcer között, valamint figyelembe veszik az ügyfelek tájékoztatásának fontosságát is. Véleményem szerint a változások hamarosan lehetővé teszik a klasszikus – és nemcsak a létszámbújtatást jelentő – outsourcing-szolgáltatások elterjedését Magyarországon, a piacra pedig rendkívül jó hatással lesznek.

B. O.: – Az eddig létrejött néhány kihelyezési szerződés megfelel-e az új szabályozásnak?

L. G.: – A Magyarországon tevékenykedő nagyobb pénzintézetek szinte kivétel nélkül külföldi tulajdonban állnak. A tulajdonos által Magyarországra hozott gyakorlatnak megfelelően az élő, tényleges outsourcing-szerződések és Service Level Agreementek nagyobb része már tartalmazza azokat a kitételeket, amelyeket most a törvény összefoglalt. Az outsourcing néven futó, de inkább csak a tulajdonosok által előírt létszámstop kikerülését szolgáló szerződések azonban nem felelnek meg ezeknek az előírásoknak, ezért biztos, hogy azokat meg kell majd változtatni.

B. O.: – Önök foglalkoznak munkaerő-kölcsönzéssel is. Milyen esetekben érdemes a munkaerőt külső szervezettől bérelniük a bankoknak?

L. G.: – Munkaerőt akkor érdemes kölcsönözni, ha a bank szeretné jobban becsülhetővé tenni a munkaerővel kapcsolatos költségeket, ha nem akar nagyobb HR-szervezetet fenntartani, illetve ha jelentős „szezonalitás" mutatkozik az adott munkafolyamat ellátásához szükséges létszámban, például kampányjellegű feladatok megoldásáról van szó. Azonban különbséget kell tennünk a munkaerő-kölcsönzés és az outsourcing között. Az előbbi esetben a szolgáltató a kiválasztással, az előre meghatározott feltételeknek megfelelő képzettségű és létszámú munkaerő biztosításával, illetve a foglalkoztatással kapcsolatos adminisztratív feladatokkal foglalkozik. Az outsourcing esetében viszont a megrendelő nem munkatársakat kér, hanem egy feladat elvégzésére ad megbízást, ahol a szolgáltató dönt az ehhez szükséges erőforrások, például a létszám és az informatikai háttér összetételéről

B. O.: – Ha tehát a bank nemcsak informatikai szolgáltatásokat, de munkaerőt is külső szervezettől szeretne bérelni, milyen plusztényezőkre kell odafigyelnie?

L. G.: – Pénzintézetek esetében a legfontosabb a banktitok megfelelő módon való kezelése. Az erre vonatkozó kitételeknek bele kell kerülniük az outsourcer és a munkavállaló közötti munkaszerződésbe is. Szintén fontos kérdés lehet, hogy a pénzintézet know-how-ja ne kerüljön át a konkurenciához az esetleg több banknak is dolgozó outsourceren keresztül. Az ilyen és az outsourcer alkalmazottai által okozott egyéb károk esetére a pénzintézetek általában komoly kártérítési felelősséget fogalmaznak meg a szerződésben, és ennek fedezésére felelősségbiztosítás megkötését írják elő. Természetesen követelmény, hogy az outsourcer működése megbízható legyen.
A mi szolgáltatásaink minőségét munkatársaink banki és lízingterületről származó gyakorlati ismeretei, valamint a 2002-ben bevezetett és auditált ISO 9001:2000 minőségirányítási rendszer garantálja.

Kutatni és megismerni

A magyarországi internet helyzete és jövője egy piackutató szemszögéből

Az NRC Piackutató Kft. 1999 szeptemberében, első online kutatással foglalkozó magyarországi cégként alakult meg. Ebben az üzletágban jó pár piaci szereplő tűnt fel azóta, de legtöbben már nincsenek közöttünk. Interjúnkban KLENOVSZKI JÁNOST, az NRC vezetőjét kérdeztük az online piackutatás magyarországi helyzetéről, az online hirdetési piacról és a hazai internet fejlődésével kapcsolatos tapasztalatairól.

Sok cég eltűnt vagy átalakult, és csak kevés, kimondottan az internetes üzletágra támaszkodó cég maradt...

BUSINESS ONLINE: – MILYEN JELENLEG A HAZAI ONLINE PIAC HELYZETE, ÉS MILYEN AZ INTERNETKUTATÁSSAL FOGLALKOZÓ CÉGEK MEGÍTÉLÉSE?

KLENOVSZKI JÁNOS: – Az elmúlt három évben az online piac egyaránt megélt nagy reményeket és nagy kiábrándulásokat. Ez a kiszámíthatatlanság megcáfolta az összes internetes befektető és tanácsadó várakozásait. Sok cég eltűnt vagy átalakult, és csak kevés, kimondottan az internetes üzletágra támaszkodó cég maradt, amelynek még a fejlesztésekre is jut energiája és pénze. Bízom benne, hogy az online üzletág végre stabil emelkedő pályára állt, és jó lenne, ha a hazai piacon szereplő cégek is megtalálnák számításaikat. Mi túléltük ezt a nehéz időszakot, sőt sikerült új termékeket és szolgáltatásokat fejlesztenünk. Ez persze nemcsak annak köszönhető, hogy csupán annyit fektettünk be, amennyi „kéznél volt", hanem annak is, hogy hagyományos kérdezési és telefonos kutatási módszerekkel szintén végzünk piaci elemzéseket. Azt hiszem, hogy az online kutatással foglalkozó jelenlegi cégek piaci megítélése jó, aminek kialakulásában szerepet játszott, hogy a területen megfigyelhető negatív tendenciák a piactisztulás pozitív eredményét is magukkal hozták. Csökkent a piaci szereplők száma, és azok maradtak talpon, akik eddigi ügyfélkörüket nemcsak megtartani, de bővíteni is tudták. Az NRC munkáját elfogulatlanul nem tudom értékelni, ám ügyfeleink újra és újra visszatérnek hozzánk, s olyan kutatási partnereink vannak, mint a TGI Magyarország, illetve a TNS Hungary, egy-egy nemzetközi piackutatási

FOTÓ: WALKÓ BOGLÁRKA

hálózat magyarországi képviselői. Ezek a tények pedig azt mutatják, hogy nemcsak az ügyfelek, de a piackutató cégek is elismerik eddig végzett munkánkat.

B. O.: – Ha jól tudom, az együttműködés eredményeképpen éppen most indul két új kutatás...

K. J.: – Igen. Immár harmadik éve a TGI Magyarországgal közösen végezzük a VLR-t, vagyis a Visitor Lifestyle Researcht, amely egy online életstílus-kutatás, illetve a TNS Hungaryval január elején indítottuk el egész éves nagy kutatássorozatunkat Netmonitor néven.

B. O.: – Mi a véleménye az online hirdetési piacról? A gyengélkedés hátterében nem húzódnak meg a hirdetők túlzott elvárásai?

K. J.: – Szerintem a hirdetőknek nincsenek túlzott elvárásaik. A baj inkább az, hogy maguk az online reklámpiaci szereplők sem támasztanak elég magas követelményeket magukkal szemben. Az csak az egyik része a problémának, hogy kevés az internetező, hiszen egy hirdetőnek sokkal fontosabb, hogy reklámja a megfelelő célcsoportot nagy hatékonysággal érje el. A másik része magáról a piacról és annak szereplőiről szól: egy piacot ki kell alakítani, úgy, hogy az vonzó legyen. Hiába csinálunk egy boltot, ha az üresen kong, akkor egy vásárló sem fog betérni, azonban ha kialakítjuk az arculatát, új szolgáltatásokat vezetünk be, és feltöltjük olyan áruval, amely a mi célcsoportunkat vásárlásra ösztönzi, akkor üzletünk tele lesz vevőkkel. Ahhoz, hogy az online hirdetési piac jó bolt legyen, össze kell fogni, és a hirdetőket közösen kell meggyőzni arról, hogy érdemes reklámozni az interneten. Ehhez persze sok munkára van szükség, és minden olyan meggyőzési eszközt be kell vetni – gondolok itt a független piackutatási adatokra is –, amelynek hitelességét a hirdetők nem vonják kétségbe.

B. O.: – Hogyan kellene eljárniuk a cégeknek online hirdetéseik megtervezésekor?

K. J.: – Akár reklámügynökséget bíznak meg a feladattal, akár saját maguk végzik a tervezést, mindenképpen abból kell kiindulniuk, hogy a hirdetni kívánt terméknek mi a célcsoportja, és azt hol, milyen oldalakon találhatja meg a reklám. Emellett nem árt tudni, hogy az adott célcsoportnak milyen a reklámbefogadási attitűdje, azaz a hírlevélreklámokat, a bannerhirdetéseket, a szponzorált weboldalakat vagy az egyéb hirdetési formákat fogadja el inkább. A VLR online életstílus-kutatás ezeket az információkat nyújtja az ügynökségeknek és azokon keresztül a cégeknek. Az ügynökségek általában rendelkeznek olyan szoftverekkel és kutatási adatbázisokkal, amelyek segítségével már könnyen megtervezhető egy hagyományos hirdetéssel összekötött online hirdetési kampány. Sajnos ezt nem mindig használják, pedig minden feltétel adott hozzá, hiszen megvannak a szoftverek, megvan az adatbázis és a megfelelő szakembergárda. Ám úgy tűnik, hogy hiányzik az akarat és a magas mérce – ez utóbbit nemcsak az ügynökségeknek, hanem a honlapoknak is maguk elé kellene állítani. Ma sokszor a site-ok saját kutatási adatait is elfogadják az ügynökségek, ám a hagyományos világban ez nem így működik. Ha készítek egy új napilapot, és a hirdetőnek azt állítom, hogy az én olvasóim bizonyos típusú emberek, azt az ügynökségek csak akkor hiszik el, ha állításomat egy független cég kutatásainak adataival támasztom alá, és ez teljesen természetes is. Az interneten azonban még látszik a „vadnyugat" hatása. Szerencsére egyre több ügynökség követeli meg a független adatokat a honlapoktól, s az NRC felé is egyre több a visszajelzés, a javaslat a VLR-kérdőívvel kapcsolatban, és természetesen egyre több adatot is vásárolnak az ügynökségek. A tapasztalat azt mutatja, hogy jó úton járunk – még ha csak az elején is –, hiszen az adatokkal rendelkező ügynökségek sokkal nagyobb hatékonysággal tudják rávenni a hirdetőket arra, hogy próbálják ki az online reklámozást.

B. O.: – Mekkora körben sikerül adatokat gyűjteniük?

K. J.: – A VLR 2003-ban 67 honlap és 2 online hirdetési hálózat vesz részt, az adatokat pedig kötrülbelül 170 honlapon gyűjtjük. Az érvényes válaszadók száma 5-6 ezer körül mozog. A kutatás egyrészt megmondja a honlaptulajdonosoknak, hogy kik, milyen foglalkozású, korú stb. csoportok látogatják őket, másrészt a hirdetőknek, ügynökségeknek, hogy bizonyos összetételű célcsoportok hol találhatók meg nagyobb arányban, és hogyan, milyen hirdetési eszközökkel lehet őket elérni. A partnereink egyaránt hozzájuthatnak a teljes adatbázishoz, illetve megrendelhetnek külön tanulmányokat az őket érdeklő célcsoportok viselkedéséről.

B. O.: – A fentieken túl hogyan lehet még mérni az internetfelhasználók véleményét?

K. J.: – A Netpanel Magyarország legrégebbi online panelje, azaz olyan személyek csoportja, akik vállalták, hogy rendszeresen részt vesznek bizonyos kutatá-

A Visitor Lifestyle Research kutatási adatai szerint 2001 és 2002 között nem történt nagy változás a magyarországi internet helyzetében. A felhasználás gyakorisága, mennyisége szinte változatlan maradt, ugyanígy a nemek, az iskolai végzettség, illetve a településtípus szerinti megoszlás is. A 30–39 évesek aránya 15-ről 29 százalékra növekedett, és az átlagéletkor összességében nőtt. Az internetezők 2002-ben már jobban elfogadták az online reklámokat, mint 2001-ben. A 2002 és 2003 közötti időszakra vonatkozó adatokat áprilisi számunkban osztjuk meg Önökkel.

Kapcsolódó webcím:

WWW.NRC.HU

WWW.NETPANEL.HU

WWW.TGI.HU

WWW.TNS.HU

sokban. A Netpanel célja, hogy a cégeknek megbízható, hiteles és gyors kutatásokat készítsen a hetente legalább egyszer internetezőkről. Adott esetben egy-egy eseménnyel kapcsolatban akár 12 órán belül a megbízó elé lehet tárni a magyarországi internetfelhasználók reprezentatív véleményét. Ezenkívül a TNS Hungaryval közösen egy Netmonitor névre hallgató kutatássorozatot végzünk el a hazai internetfelhasználók 500 fős, reprezentatív mintáján. A sorozat ebben az évben 10 különálló – például az Európai Unióra és az e-kormányzatra vonatkozó elvárásokkal, az informatikai ellátottsággal és az elektronikus kereskedelemmel kapcsolatos – kutatást jelent, amelynek eredményéről a végén könyvet jelentetünk meg, bár természetesen a kutatási adatokat folyamatosan is meg lehet majd vásárolni. Hozzá kell tennem,

hogy nemcsak online módszerekkel dolgozunk, egyre több az olyan kutatásunk, ahol általában a hazai lakosság vagy a cégvezetők véleményére kíváncsiak ügyfeleink: ezeknél természetesen hagyományos adatfelvételi módszereket alkalmazunk, gondolok itt a személyes és a telefonos megkérdezésekre, a mélyinterjúkra, valamint a fókuszcsoportos vizsgálatokra.

B. O.: – Önök három éve folyamatosan kutatják a magyarországi internet világát. Mi a tapasztalata az elmúlt időszak változásait illetően?

K. J.: – Nem nagyon beszélhetünk fejlődésről. A honlapok külseje ugyan szebb lett, növekedett a szolgáltatások színvonala, de azok tárgyköre – a három évvel korábbi állapottal összevetve – nem igazán bővült. Ez két okra vezethető vissza. Az első az, hogy nincs fizetőképes kereslet, a második pedig, hogy az ingyenes rendszerek – pontosabban az olyan vállalkozások, amelyek a reklámbevételekből tervezik a költségek kifizetését – nem váltották be a hozzájuk fűzött reményeket, és csak a pénzt viszik. Új modellekre van szükség, olyanokra, ahol nem sokat, de fizetnek az internetezők. Lehet, hogy egy általános hírportált nem lehet fizetőssé tenni, de olyan szolgáltatásokat kell kifejleszteni, amelyekért szívesen adnak ki pénzt a felhasználók. Nem kell egy személytől sokat kérni, azaz lehetne építeni a „tömeges" eladásra.

B. O.: – Van ilyen fizetőképes tömeg a magyarországi neten?

K. J.: – Sok embernek még nem nyújt olyan vonzóerőt a világháló, hogy érdemesnek tartson havonta 5-6 ezer forintot kifizetni a kapcsolatért, a szükséges eszközök beszerzéséről nem is beszélve. De addig, amíg az internet nem nyújt nekik olyan lehetőségeket, amelyekért szívesen csatlakoznának, ez így is marad. Ördögi kör ez, mert amíg nem lesz fent még több ember, addig a hálón nem lesz elég pénz, és amíg nem lesz még jobb az internet, azaz a vállalatok nem ölnek bele még több pénzt a különböző szolgáltatások kifejlesztésébe, addig nem lesz fent elég ember. Meg lehet nézni a mi piacunkat is: egy-két évvel ezelőtt még sok online „piackutató" hirdette magát, most pedig egy kezemen meg tudom számolni az erre szakosodott cégeket.

B. O.: – Milyen változásokon ment keresztül az internetfelhasználók csoportjának összetétele?

K. J.: – Ugyanúgy, mint máshol, nálunk is a számítástechnikával foglalkozó szakemberek interneteztek először, és néhány kutató. Azután egyre nőtt a fiatalabb korosztály dominanciája, amely nyitottabb az új lehetőségekre. Ezekhez a csoportokhoz kapcsolódtak a magasabban képzett, idősebb személyek, illetve a munkahelyi felhasználók. A férfiak és a nők aránya az elmúlt két évben 59–41 százalékon állt meg. Magát az internetet egyébként régebben kicsit misztifikálták, most pedig arról van szó, hogy jó lenne tömegtermékké tenni. Véleményem szerint ez csak részben a cégek feladata, itt kellene belépnie és segítenie az államnak. Az információs társadalomból való kimaradás, habár az egyén számára is rossz, a nemzetgazdasági versenyképességünket veszélyeztetve óriási, nehezen megállítható lemaradással fenyegeti az országot.

Széll András

...az olyan vállalkozások, amelyek a reklámbevételekből tervezik a költségek kifizetését – nem váltották be a hozzájuk fűzött reményeket, és csak a pénzt viszik.

Szűkülő lehetőségek

Telefon vezetékkel és a nélkül, avagy a „4 k” dilemmája (II.)

Kiszorítja-e a mobiltelefon a vezetékes vonalakat a piacról? A szakértők véleménye szerint a válasz határozott nem, ám a téma korántsem zárható le ennyivel. A két technológia versenyében – és egyben a fix vonalak piacvesztése mellett – egyre tisztábban kirajzolódnak azok a sajátosságok, amelyek markánsan jellemzik az egyik, illetve a másik piacot. Vajon a „4 k”-ból (konkurencia, konvergencia, komplementaritás, konjunktúra) melyik a jellemző a fix és a mobil viszonyában? Sorozatunk második részében ennek a kérdéskörnek a vizsgálatával folytatjuk a kutatást.

Kísérletünk érdekessége, hogy nagyjából ugyanazt a kérdést tettük fel a piac különböző szereplőinek, amelyek között megtalálható a telefonpiacon hagyományosan (koncessziós joggal) jelen lévő társaság éppúgy, mint az e területre belépni szándékozó, úgynevezett alternatív szolgáltató. Lényeges különbség, hogy az egyik oldalon állóknak már van kialakult ügyfélkörük – amelyet gyarapíthatnak, vagy éppen veszíthetnek belőle, de egy ideje már bevételt produkál –, míg a másik tábor képviselői csak nyerhetnek a hagyományos telefonszolgáltatás elindításával – legalábbis előfizetőket –, ám hogy az ehhez szükséges beruházás a majdan várható bevétellel összevetve pozitív mérleget eredményez-e, ma még bizonytalan.

A KONKURENCIÁTÓL A KONJUNKTÚRÁIG

Az elmúlt években, a fejlődési fázisban a mobil–fix viszony a hangszolgáltatások piacán alapvetően konkurenciaként jelent meg – állítja **Baráth Gergely**, a Vivendi Telecom Hungary kormányzati és külkapcsolati igazgatója. Az 500 ezer előfizetővel (és így 12 százalékos részesedéssel) a második legnagyobbnak mondható telefonszolgáltató képviselője úgy kommentálja az elmúlt dekádban történteket, hogy a vezetékestelefon-piac még nem érte el telítettségi pontját, amikor a mobilszolgáltatás versenyképes szolgáltatással jelent meg. Ennek hatásaként a telítettségi mutatók a vezetékes esetében alacsonyabb szintet mutatnak. Magyarországon még a telefonhasználati kultúrának is ki kellett alakulnia. A szokások nem tisztultak le teljesen, de egy idő után várhatóan az ügyfelek számára is egyértelművé válik, hogy a különböző, egyre növekvő és specifikáltabb kommunikációs igényeiket csak különböző technológiákkal lehetséges kielégíteni. A jövőben ezért a fix–mobil viszonylatban a *komplementaritásra* voksol a Vivendi igazgatója.

A keskeny sávú telefóniában egyértelműen a konkurencia jelenlétét állapítja meg **Bárányné dr. Sülle Gabriella**, a PanTel stratégiai és üzletpolitikai tanácsadója. A második „k” ügyében viszont már szkeptikus: „A technológiai konvergencia nem párosult a piaci konvergenciával, nem talált vevőkre, ezért elhalt, mielőtt kibontakozhatott volna.” A mobilkonjunktúra egyik forrása az EU-ban és nálunk is a vezetékesről a mobilhálózatok felé kezdeményezett hívások jelentős növekedése, s ezért az alternatív társaság szakértője piaci szempontból ezt tartja a legfontosabbnak.

Rövid és középtávon a komplementaritást valószínűsíti **Szép Tibor**, a GTS-Datanet stratégiai és üzletpolitikai tanácsadója is. A konvergenciát eleve kizártnak véli, hiszen a két technológia alapvetően eltér egymástól. A konkurenciaharcról azonban eltérően vélekedik a versenyre kényszerülő szolgáltató képviselője, ugyanis szerinte még mindig nincsenek meg az egyenlő feltételek, nem alakult ki normális összekapcsolási piac. A konjunktúra pedig közel azonos hatást fejt ki mindkét területre.

AZ ELSZÍVÓ HATÁS ELLEN

E hatásokat, illetve a nyomukban kialakult piaci trendeket előző számunkban már elemeztük. Tény, hogy a nyugat-európai ellátottsági muta-

tókhoz mérten nálunk mintha alacsony szinten telítődött volna a vezetékespiac. Kérdés viszont, hogy ez a szint már valóban a plafon, vagy esetleg van még tartalék ezen a területen? Növekedhet-e összességében a vonalak száma, és a mobil változatlan népszerűsége mellett mitől lehet még vonzó a vezetékes telefon?

Szép Tibor úgy látja, hogy a mobilpiac fejlődésének feltételei ma Magyarországon jobbak, nem beszélve a sajátos emberi, pszichikai tényezőkről (sznobság, vásárlási kényszer stb.). Tehát nem a fixellátottság megtorpanásáról van szó, hanem a mobilpiac elszívó hatása érvényesül.

A piaci verseny inkább a csak hívásfogadást igénylő előfizetőket vándoroltatta a mobiltáborba – állítja Sülle Gabriella. Új vezetékes-előfizetők szerint csak akkor jelentkeznének, ha például az internetbehívás és az internetes beszédszolgáltatás (VoIP) fizetőképes kereslete jelentősen növekedne.

...ez a szint már valóban a plafon, vagy esetleg van még tartalék ezen a területen?

A vezetékes vonalak számának 2000 eleje óta tartó csökkenését elsősorban a lakossági ügyfélkörben diagnosztizálta a Vivendi. Baráth Gergely, a tulajdonost váltott társaság (lásd híreinket – a szerk.) igazgatója szerint a csökkenés üteme fokozatosan lassul, várhatóan egy-másfél éven belül megáll. A PanTel véleményével egybehangzóan állítja, hogy az olcsó internet terjedésével növekedhet az értékesített új vonalak száma, ám ezeken a vezetékeken már csak az internethasználat és az adatszolgáltatás lesz a jellemző. A vezetékes vonalak számára pozitív – bár nem kimutatható – hatása lehet a növekvő lakásépítési hajlandóságnak, a lakóparkok kialakításának is. Az üzleti vonalak mennyiségét tekintve nem volt jellemző a csökkenés, sőt az újabb ISDN-csatlakozásoknak köszönhetően további növekedés várható.

Kapcsolódó webcím:

MOBIL.PRIM.HU

LEFEDETLEN SZEGMENSEK SZEMLÉJE

A telefonpiacon már bőséges tapasztalatot szerzett Vivendi megállapításának tükrében érthetővé válik az új hódításokra készülő GTS-Datanet óvatos stratégiája. Első körben ugyanis nem tervezi a lakossági piac kiszolgálását, mert ennek körülményei nem adottak. A cég tanácsadója ez alatt nyilvánvalóan azt érti, hogy az úgynevezett RUO-árak irreálisak, magyarán hiába fogadta el a Hírközlési Döntőbizottság például a Matáv referenciaajánlatát a helyi hurok átengedéséről, ha a társaság az előfizetői vonalszakasz használatáért jóval többet kér, mint amennyi bevételt remélni lehet egy-egy egyéni előfizető havi forgalmából. Az üzleti piacon persze kissé más a helyzet. A jelentős forgalom olykor indokolttá teheti új összeköttetés kiépítését is, ekkor pedig az előfizető elcsábításának trükkje válik a fő kérdéssé. Szép Tibor szerint az ár, a megbízhatóság, a szolgáltatás minősége elég meggyőző érvnek tűnik. Ám hogy hol, mely szegmensben rejlenek még új lehetőségek, milyen módszerekkel próbálnak új előfizetőket szerezni, és milyen új szolgáltatásokkal, megoldásokkal, előnyökkel érvelnek a marketingben – nos, ezekről a kérdésekről nem nyilatkozik a szakember.

Konkrétumokat a másik új versenytárs, a PanTel sem árul el, de stratégiai és üzletpolitikai tanácsadójának szavaiból az derül ki, hogy a széles sávú alkalmazások (különösen a DSL), illetve a számhordozhatóság vonzó lehet. (Ez utóbbi valóban lényeges szempont. Senki sem válik meg szívesen a hosszú éveken át használt hívószámától, illetve kérdés, hogy mennyivel kell olcsóbb szolgáltatást kínálni ahhoz, hogy mégis lemondjon róla. Ezt a dilemmát oldaná fel a számhordozhatóság, vagyis hogy egy új szolgáltatónál is a régi hívószámát kaphatná meg az előfizető. Sajnos az erre vonatkozó rendelet megalkotása is késik.)

Lényeges piaci szegmenseket pedig már nem talál lefedetlenül egyik cég sem. Az eladások növekedésére ezért nem a vonalszámban lát esélyt Bárányné Sülle Gabriella, hanem az említett széles sávú alkalmazásokban. A cégnél egyébként az üzleti és a társszolgáltatói vevők szerepe a domináns. Ezeken a területen a fix–mobil egyensúly inkább csak abból a szempontból jelentős, hogy növekvő forgalom mellett versenyez a két szegmens. Ebből következően a piaci terjeszkedést szolgáló érvelés nem a mobilszolgáltatásokkal való versenyre koncentrálódik. Az üzleti alkalmazásokhoz szükséges sávszélesség elérésénél és a vállalati hálózatok kialakításánál ugyanis az optikai kábel igénybevétele egyértelműen előnyösebb a rádiós/mobil megoldásoknál.

A VEZETÉKES LABILIS, A MOBIL FIX

A Matáv egyik szakértőjének előző számunkban idézett álláspontja szerint az eltérő elvárásokból és az eltérő jellegű szolgáltatásokból adódóan a két technológia együttélése hosszú távon is fenntartható, mindkét szolgáltatásnak megvan a helye a piacon. A konkurensek véleménye szerint ez kiegészíthető azzal, hogy nemcsak a különböző szolgáltatások, hanem az eltérő kínálatot nyújtó szolgáltatók is megélhetnek egymás mellett.

Az alternatív társaságok változatlanul az üzleti szektorra fókuszálnak, a koncessziósok viszont igyekeznek megtartani már meglévő előfizetőiket – a lakossági szegmensben is. A vezetékes vonalak értékesítésére több lehetséges irányvonalat is lát a Vivendi igazgatója, mondjuk az árstruktúrával kapcsolatos új típusú elérhetőségek területén. Ilyen lehet a pre-paid típusú hangszolgáltatás, mivel még mindig jelentős

korlát a vezetékes vonal havidíja, elsősorban az egyéni ügyfeleknél.

Egy másik irány a szolgáltatás komplexitásának növelése, például a vezetékes technológiához kötött egyszerűbb és bonyolultabb infokommunikációs szolgáltatáscsomagok kialakítása. Már elérhető a társaságnál a hangszolgáltatás és az internetszolgáltatás együtt, esetleg ADSL-lel kombinálva, de lehet kreálni házi irodai alkalmazásokat is. További ígéretes terület a vegyes fix-mobil technológia és az ahhoz kapcsolódó ajánlatok.

A Matáv ugyanakkor új (bár a mobilpiacon már kitaposott) ösvényen indult el, amikor bevezette vezetékes SMS-szolgáltatását. Igaz, elterjedésénél kulcskérdés az erre alkalmas készülékek ára: információink szerint 25 ezer forintnál kezdődik, és akár az 50 ezret is meghaladhatja. Nos, ez nem kifejezetten vonzó, a szakemberek mégis a vezetékes telefon egyik vonzerejének tartják a (persze nem SMS-képes) készülékek viszonylagos olcsóságát. Még sokáig igaz lesz – állítják szakmai berkekben –, hogy a vezetékes telefon ára kb. egytizede-egyötöde a támogatott árú mobilnak.

Mi lehet az oka, hogy ez az érv csődöt mondani látszik a gyakorlatban? A mobilszolgáltatók ugyanis akár páholyból is nézhetnék vezetékest kínáló kollégáik már-már hiábavaló igyekezetét. Azzal ugyan **Pál Beáta**, a Vodafone menedzsere is egyetért, hogy a vezetékes telefon életképes marad a piacon, hiszen valóban vannak szituációk, amikor az tűnik praktikusnak, pillanatnyilag mégis az a helyzet, hogy nem a mobilosok adják vissza készülékeket egy új fix vonalért, hanem fordítva. (Ezen még az sem változtat, hogy a vezetékes készülékek kidobására serkentő reklámot etikusnak tarjuk-e, vagy sem.)

A mobilszolgáltatók gyakorlata azt igazolja, hogy náluk erősebb az innovációra való készség, s bár lehet, hogy ez nem kizárólag az ő eredményük – hiszen az újdonságok kifejlesztésében legalább olyan érdemeik vannak a gyártóknak és a rendszerszállítóknak –, a végeredmény mégis ugyanaz: a mobilitás önmagában is elég erős érve folyamatosan kiegészül olyan pluszokkal, mint például az SMS, MMS, GPRS. Ezzel szemben a vezetékes telefon használatában **Bell** óta nem történt lényeges változás. **Galvács László**

A mobilszolgáltatók ugyanis akár páholyból is nézhetnék vezetékest kínáló kollégáik már-már hiábavaló igyekezetét.

ÜZENETEK DRÓTON

A tavaly szeptemberben bevezetett vezetékes SMS-szolgáltatás keretében egyelőre a Matáv hálózatán belül, valamint a Matáv és a Westel hálózata között lehetséges a rövid szöveges üzenetek küldése, fogadása.
Az egy időben akár 10 címzettnek is feladható üzenetet vezetékes telefon, faxkészülék, hangposta, illetve westeles mobiltelefon is fogadhatja. A Westel hálózatából ugyancsak küldhető SMS a Matáv előfizetői számára.
Lényeges különbség, hogy míg a fix hálózatból való üzenetküldéshez arra alkalmas telefonkészülékre és a Hívószámkijelzés szolgáltatás előfizetésére van szükség, addig az SMS fogadása valamennyi Matáv-előfizető számára biztosított. Ha ugyanis valakinek nincs megfelelő készüléke, az üzenetet gépi hang olvassa fel a címzettnek az írott szöveget hanggá alakító text-to-speech technológia segítségével. A vezetékes hálózaton belül küldött SMS díja bruttó 11 forint üzenetenként. A faxkészülékre, illetve a Westel hálózatába küldött üzenetek 24 forintba kerülnek. Az SMS küldésére és fogadására alkalmas vezetékes telefonkészülékek a Matáv Pont üzletekben és a Matáv internetes áruházában vásárolhatók meg.
Vannak azonban a Deutsche Telekom-csoporthoz tartozó T-Systems Nova által kifejlesztett rendszerből kizárt irányok is. Ilyen a 20-as (Pannon) és a 70-es (Vodafone) mellett például a 40-es, 51-es, 60-as, 80-as, 81-es és 90-es speciális „körzetszám", s ide tartoznak a nem matávos vezetékes hálózatok is.

Nem lehet hűlt helye az az expedíciónak

Matáv comTr@ck az Antarktiszon

Az első magyar Antarktisz-expedíció a tervek szerint három hónapot tölt a Déli-Shetland-szigetcsoport egyik jéggel borított szigetén. A hét kutató tartózkodási helye azonban a technika segítségével állandóan nyomon követhető, ugyanis elkíséri őket a Matáv comTr@ck infokommunikációs szolgáltatásának logisztikai járműkövető alkalmazása, a comTr@ck GPS.

A négy filmesből és három kutatóból álló expedíció 2002. december végén érkezett a chilei Punta Arenasba, és 2003. januárjának első felében landolt a déli szélesség 61. fokán, az antarktiszi partok közelében fekvő György király-szigeten (King George Island). Az Antarktiszra utazó magyar expedíciót a Matáv egy kulcsfontosságú szolgáltatással támogatja. Az Üzleti Megoldások Üzeltág comTr@ck GPS alkalmazásának segítségével a térképen időjárástól és napszaktól függetlenül, akár ötméteres pontossággal látható az expedíció útja. A csoport tagjainál lévő GPS-készülékről műholdak közvetítésével kerül az információ a comTr@ck szerverére.

A Matáv a műholdas helymeghatározó (GPS, Global Positioning System) rendszerre épülő szolgáltatás keretében a felhasználói pozíció, illetve az arra vonatkozó képek és információk továbbítására egyaránt alkalmas készülékeket bocsátott a csapat rendelkezésére.

A comTr@ck rendszer alapvetően GPS-helymeghatározáson, GSM SMS-kommunikáción és internetes alkalmazási felületen alapul. A mobilegységek a GPS által előre meghatározott mintavételezési időközönként szolgáltatnak alapadatokat (pozíció, idő, sebesség, irányszög), továbbá a járművekkel kapcsolatos státusinformációkat (gyújtás, ajtónyitás stb.). Ezeket SMS-ekbe tömörítve küldik el SMS-C-kapcsolaton keresztül a Matáv számítógépközpontjába, illetve rögzítik az eszköz memóriájában.

A szolgáltatás keretében általában csak az arra jogosult (az előfizető által kijelölt) személy képes lehívni a központi szerverről az egyes járművek aktuális és archivált adatait. Az Antarktisz-expedíció esetében azonban ez kivételesen másképpen történik. A beérkezett információkat az interneten bárki bármely időpontban elérheti, a **WWW.COMTRACK.MATAV.HU** weboldalon pedig megtalálhatja a külön erre a célra szerkesztett internetes térképet is, amelynek segítségével a kutatók mozgásáról lehet tájékozódni. Emellett az expedíció saját weboldala (**WWW.ANTARCTICA.HU**) számos szakmai és tudományos érdekességet közöl a csoport tagjairól és tevékenységéről.

A sarkvidék kutatóinak nyomon követése persze csak egy példa a comTr@ck lehetséges alkalmazásaira. Az üzleti életben sokkal több olyan helyzet adódik, amikor hasznos lehet az objektummegfigyelés. A flottával vagy akár csak néhány gépjárművel rendelkező cégeknél felmerül az igény, hogy ismerjék az egyes járművek helyzetét, folyamatos kapcsolatot tartsanak velük, vagy akár menet közben új feladatokkal láthassák el azokat. Az ehhez szükséges globális kommunikációs csatornák már régóta léteznek, azonban a korábbi rendszerek drágaságuk és speciális felhasználási területük miatt nem terjedtek el széles körben. Ezzel szemben napjainkban a GPS és a GSM révén olyan megbízható, rugalmas, testre szabható informatikai rendszerek állnak rendelkezésünkre, amelyek a cég informatikai, ügyviteli rendszere számára szolgáltatnak a hatékony és pontos munkavégzéshez szükséges adatokat, mind a költséggazdálkodásra, mind a vállalatirányításra vonatkozóan.

A Matáv műholdas járműkövető és navigációs rendszerét Magyarországon már több mint száz cég használja, ami sok-sok felszerelt tehergépkocsit, autóbuszt, személygépkocsit és munkagépet jelent.
A comTr@ck szolgáltatás segítségével a fuvarozók, speditőrvállalatok folyamatosan frissített térképen és adatsorokon követhetik járműveiket, áruikat, és a távolból információt kaphatnak azok pillanatnyi helyzetéről, illetve a kétirányú kommunikáció segítségével lehetséges a gépjárművek rugalmas vezénylése is.

Bár a technológiát alapvetően mozgó objektumok követésére találták ki, természetesen lehetővé teszi helyhez kötött berendezések távfelügyeletét, menedzselését is. Az adatok fogadása, tárolása, webtechnológiával történő kiszolgálása teljesen azonos módszer szerint történik. Így például több ezer stabil mérőpont jelei, adatai gyűjthetők össze.

Egy ilyen kiterjedt hálózathoz mérten a hétfős Antarktisz-expedíció szerénynek tűnhet, azonban legalább két okból mégis figyelemre méltó. Demonstrálni képes egyrészt a comTr@ck rendszerben rejlő lehetőségeket, másrészt a hazai kutatók tudományos munkáját. A „jeges" társaság vezetője **NAGY BALÁZS,** az Eötvös Loránd Tudományegyetem természetföldrajzi tanszékének oktatója, aki szerint a kutató- és filmes expedíció fő célja a tudományos munka megörökítése, de bemutatják az Európa másfélszeresét kitevő, 13,6 millió négyzetkilométeres földrész geológiai történelmét is.

Kapcsolódó webcímek:

WWW.COMTRACK.MATAV.HU

WWW.ANTARCTICA.HU

Az információgazda(g)ság buktatói

– vagy mennyit áldozunk még a biztonság oltárán

A Kürt az informatikai biztonság kérdéseivel (megelőzés) és adatmentéssel (gyógyítás) foglalkozik hivatásszerűen. Ugyanúgy, mint az egészségügyi gyakorlatban, ezek a tevékenységek időben is és technológiában is különbözőek. Ugyanakkor világosan látszik, hogy aki a gyógyítással (esetünkben adatmentéssel) foglalkozik, az akarva-akaratlanul hozzájut a betegséget (estünkben az adatvesztést) kiváltó okhoz mint információhoz, tehát a két szakterület nem teljesen független egymástól. A lényeg azonban az, hogy e tevékenységeket elsősorban a közös céljuk, az információban rejlő értékek védelme hozza egy fedél alá. A fenti értelemben olyan „kórházként" működünk, melynek szakterülete az informatikai biztonság, és két „szakigazgatósága" van: az egyik a megelőzéssel, a másik a bekövetkezett sérülések gyógyításával foglalkozik.

„...a védendő információ is óriási változásokon ment keresztül..."

INFORMATIKAI BIZTONSÁGI ALAPFOGALMAK

Az informatikai biztonsági megoldások ma alapvetően három feladat megoldására koncentrálnak:

- az információ elvesztésének (megsemmisülésének) megakadályozása;
- az információ illetéktelen kézbe kerülésének elkerülése;
- a folyamatos rendelkezésre állás biztosítása.

Az erőfeszítések egyfelől a megelőzésre, másfelől, a káresemény bekövetkezése után, a kár csökkentésére irányulnak.

Az információ elvesztésének (megsemmisülésének) megakadályozására irányuló intézkedéseket a továbbiakban adatvédelemnek, az információ illetéktelen kézbe kerülésének elkerülésére irányulókat pedig adatbiztonságnak nevezzük.

Tisztában vagyunk vele, hogy ezek a megnevezések mind köznapi, mind műszaki értelemben más fogalmakat (is) takarnak, de sajnos nyelvünk ezen a területen elég szűkmarkúnak bizonyul.

GONDOLATOK AZ INFORMATIKAI BIZTONSÁGRÓL

1.

Az információ megszerzésére való törekvés és ezzel együtt az adatok védelme az emberi társadalmak kialakulásával egyidős tevékenység.

A társadalmi-tudományos fejlődés során az információk megvédésének – és ezzel együtt megszerzésének – technológiája mind tökéletesebbé vált. Kialakultak a titkosítás és vele párhuzamosan a megfejtés módszerei, megszületett a kriptográfia, amely a huszadik századra a matematikai tudományok önálló ágává nőtte ki magát. Biztonsági szolgálatok szerveződtek, amelyek őrizték az információt, az azt ismerő személyeket, felderítették és elhárították a adatokat fenyegető támadásokat – és fejlődtek az információszerzés módszerei is.

2.

A számítógépek megjelenésével nemcsak az adatok védelme fejlődött, hanem a védendő információ is óriási változásokon ment keresztül. A számítógépes hálózati rendszerek kialakulása és robbanásszerű fejlődése forradalmasította az információ gyűjtését, feldolgozását, kezelését és tárolását. Az információ az innováció egyik legfontosabb forrásává vált, értéke jelentősen megnőtt. Ezzel együtt a számítógépes környezetben tárolt, továbbított adatok védelme is új értelmezést nyert.

3.

Hazánkban a 90-es évek előtt az átlagpolgár ritkán találkozott az információvédelem

problémájával, amit az emberek az akkori politika egyik hatalomvédő eszközének tartottak. Napjainkra a helyzet megváltozott. Az informatika szinte minden iparágba, államigazgatási rendszerbe beolvadt, és az informatikai biztonság kérdése jelentősen előtérbe került. A piaci viszonyok fokozatos kialakulásával együtt újra tudatosodik a gazdasági társaságokban, az állami szervezeteknél és az egyes személyekben is, hogy olyan, hozzájuk kapcsolódó információkkal, adatokkal rendelkeznek, amelyek kizárólagos birtoklása és folyamatos rendelkezésre állása nagyon fontos társasági, illetve személyes érdek.

4.

A számítástechnikai és informatikai rendszerek mindamellett, hogy mára teljesen átszőtték életünket, többnyire megbízhatóan működnek. A „többnyire megbízható működés" csak akkor kerül górcső alá, ha az alkalmazási terület jelentős, esetleg pótolhatatlan értéket képvisel, illetve ha már bekövetkezett az adatvesztés, vagy az adatok illetéktelen felhasználására fény derült. Fokozódó igény jelentkezik a hatékonyan és megbízhatóan működő informatikai rendszerek alkalmazására. Ezt az igényt az információtechnológiai (IT) alkalmazások javításával és megfelelő információs infrastruktúra kialakításával lehet kielégíteni.

5.

Az asztali számítógépek (PC-k) tömeges megjelenésével kezdődő informatikai forradalom felrúgta a klasszikus iparágakra jellemző szabályozást. Nem fektetett be elvárható mértékben a tudományos kutatásba, sem a minőségbiztosításba. A súlypont az eladás irányába tolódott el. Az értékesítés lett a meghatározó: teljesen maga alá gyűrte nemcsak a tudományos kutatást, hanem a jogi szabályozást is. Elsősorban ennek a következménye, hogy a tömegesen használt informatikai eszközök minőségi szempontból nem felelnek meg az egyéb ipari termékek iránt támasztott természetes elvárásainknak.

6.

De hát hogyan is felelhetnének meg? Éppen az jelentette a forradalmat ezen a területen, hogy minden olcsó, minden mindennel „összedugható", stb. A mai informatikának ez az alapvető jellemzője. Ilyen körülmények között a klasszikus minőségbiztosításnak nem is lehet helye, illetve értelme, hiszen a minőséget vizsgálni sem lehet.

7.

Ha nem lennének költségkorlátok, a teljes rendszer egységes, minden szintre kiterjedő, azonos minőségű védelme jelentené a legnagyobb biztonságot. A gyakorlat azonban azt mutatja, hogy az optimális biztonság szelektív. Ami értékesebb, az fokozottabb védelmet igényel. Szinte

Fotó: Walkó Boglárka

biztos, hogy minden környezetben, így a számítástechnikában is, kialakulnak a biztonságra való törekvés ösztönös, logikus formái. A nagy és bonyolult rendszereknél azonban az ösztönösség önmagában már nem elegendő.

8.

Egy szervezet informatikai rendszerében valószínűleg az adatok biztonsága a meghatározó jelentőségű, a számítástechnikai eszközök biztonsága lényegében csak az eszközök piaci értéke szempontjából érdekes.

9.

A klasszikus iparágakban azok a technológiák, amelyek már kikristályosodtak, szabványosítási folyamaton mennek keresztül. Ez a folyamat az informatikai biztonság területén még nem ment végbe, bár valami azért már elindult. A mai úttörők – pl. a British Standard – a legjelentősebb kidolgozói az ISO típusú nemzetközi szabványoknak is. Ugyanakkor az Egyesült Államokban szintén nagyon erősen megindult az informatikai biztonsági folyamatok szabványosítása (COBIT, Common Criteria).

10.

Ha az egyes informatikai biztonsági folyamatok nemzetközi szabványosítása megtörténik, az jelentős előnnyel jár majd. Az informatikai folyamatok ellenőrizhetők, dokumentáltak és egységes szemlélet szerint auditálhatók lesznek. A közgondolkodásra egyelőre ma még az a jellemző, hogy az informatikai eszköz a szerint jó vagy rossz, hogy azt ki gyártotta.

11.

Az informatikai rendszerek biztonságának növelése komoly tőke- és erőforrás-befektetést igényel, amit célszerűen kockázatelemzés előz meg. Ma azonban még ott tartunk, hogy nagyon sok szervezetnek biztonsági szabályzata, stratégiája, kézikönyve sincs. Ha a vezetés tudja, hogy mit tart biztonságosnak, és mit nem, hogy milyen üzleti/technológiai folyamatokhoz milyen biztonságot szeretne (illetve mit kötelező) hozzárendelni, akkor az informatika biztonságával foglalkozó cégek már fel tudják építeni azt a technikai védelmet, amellyel a rendszerek nyitottságát ellenőrizni lehet, és a hívatlan betolakodók előtt bezárulhatnak az ajtók.

12.

Nem nehéz megjósolni, hogy az elkövetkező évek legfontosabb gazdasági kérdései között szerepelni fog az informatikai biztonság. Mindez az informatikai biztonság, pontosabban bizonytalanság mai helyzetéből következik. Nincs olyan iparág, ágazat, terület, amelynek fejlődését a jelenlegi kaotikus helyzet ne akadályozná.

13.

A mindennapi életben, a bennünket körülvevő világban (így az informatikában is) kétféle kockázat különböztethető meg:

- amely megfelelő kockázatkezelési eszközök alkalmazásával megszüntethető vagy mérsékelhető, illetve
- amelynek megszüntetése, mérséklése az adott környezetben nem lehetséges.

14.

A világ informatikai összegubancolódása, az internetben rejlő lehetőségek realitása és víziói jelentik a fő hajtóerőt az informatikai eszközök, rendszerek minőségjavításához. Az informatikai minőség mint fogalom egy új terméket is elő fog állítani, az informatikai biztosítást. A klasszikus iparágakban is ilyen volt a fejlődés menete.

15.

A Az informatikai rendszerek összetettségének, bonyolultságának növekedése, a rendszerek és az eszközök egyre áttekinthetetlenebbé válása, illetve az informatikával szembeni függőség és fenyegetettség növekedése miatt napjainkra érkezett el az idő, hogy mind megrendelői, mind biztosítói oldalról egyre jelentősebb igény jelentkezzen az informatikai rendszerek, illetve az elektronikus formában megjelenő adatok biztosítására.

AZ INFORMATIKAI BIZTONSÁG TERÜLETÉN REÁLISAN ELÉRHETŐ CÉLOK

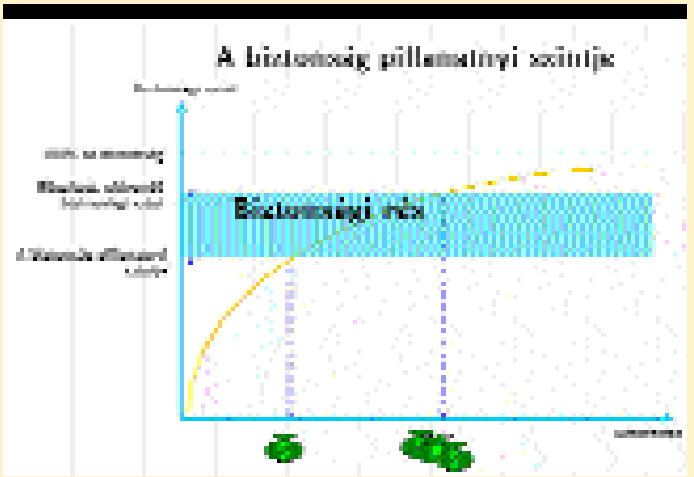
A következőkben száraz felsorolása következik mindazoknak a tevékenységeknek, amelyeknek célja az információt (mint védendő értéket) érő káros környezeti hatások kiszűrése.

- az információtechnológia (IT) alkalmazásának stratégiai és taktikai tervezése (hogy összhang legyen a finanszírozási lehetőségek és a várt eredmények között);
- az információs rendszerek fejlesztése (hogy a szervezet tényleges igényeinek megfelelő rendszerek jöjjenek létre a tervezett költségkereteken belül);
- a kockázatkezelés megvalósítási lehetőségeinek vizsgálata a szervezetek informatikai infrastruktúrájában;
- az információs rendszerek üzemeltetése és karbantartása (hogy a rendszerek élettartamuk során folyamatosan rendelkezésre álljanak, és követni tudják az esetlegesen változó elvárásokat);

Dr. Kürti Sándor

(54) informatikus, a Kürt Rt. vezérigazgatója.
Kutatási területe az informatikai biztonsági technológiák kidolgozása, alkalmazása. 1997-ben és 1998-ban „Az év informatikai menedzserévé" választották. A Gábor Dénes- és a Kalmár László-díj kitüntetettje. Az Informatikai Vállalkozások Szövetségének alelnöke.

Ha nem lennének költségkorlátok, a teljes rendszer egységes, minden szintre kiterjedő, azonos minőségű védelme jelentené a legnagyobb biztonságot. A gyakorlat azonban azt mutatja, hogy az optimális biztonság szelektív.



Az ábrából következik az is, hogy létezhetnek olyan kockázatok, amelyek bekövetkezése esetén a kárérték lényegesen alacsonyabb, mint a megelőzéshez szükséges intézkedések költségei. Így a szervezetek számára célszerű olyan megoldást választani, amely megfelelő védelmet (garanciát) nyújt a káresemény bekövetkezésének esetére, de az intézkedés költségei lényegesen alatta maradnak a bekövetkező kárértéknek.

- az IT-tevékenységekre vonatkozó minőségbiztosítás és biztonságtechnika (hogy a minőségi és biztonsági követelmények egyenletesen és kiegyensúlyozottan épüljenek be a rendszerekbe);
- az informatikai biztonsági rendszer elemeinek, valamint a köztük lévő kapcsolatoknak a rögzítése;
- az informatikai biztonsági rendszer működésének dokumentált szabályozása;
- megfelelő, szabályozott és dokumentált ellenőrzés biztosítása a szervezet informatikai rendszere fölött;
- az informatikai biztonsági rendszer működésének nyomon követhetősége;
- a védendő rendszerek, állományok, adatok körének és prioritásának meghatározása;
- a szervezet anyagi veszteségeinek minimalizálása esetleges adatvesztéskor;
- a felelősségi körök kijelölése;
- az informatikai rendszer nem megfelelő működésének folyamatos korrigálása.

A szervezeteknek saját biztonságuk érdekében tisztában kell lenniük rendszereik gyenge pontjaival, kockázataikkal, valamint azzal, hogy miként, milyen biztonsági intézkedésekkel tudják mérsékelni ezeket. Szükséges a felső vezetés akaratát kifejező, társasági szintű biztonságpolitikát kidolgozni, amelyben rögzíteni kell azt is, hogy ki milyen módon férhet hozzá az adatokhoz, információkhoz, ki milyen mértékben használhatja azokat, és mindezt meg kell határozni mind a belső munkatársakra, mind a partnerekre vonatkozóan.

ZÁRÓ GONDOLATOK

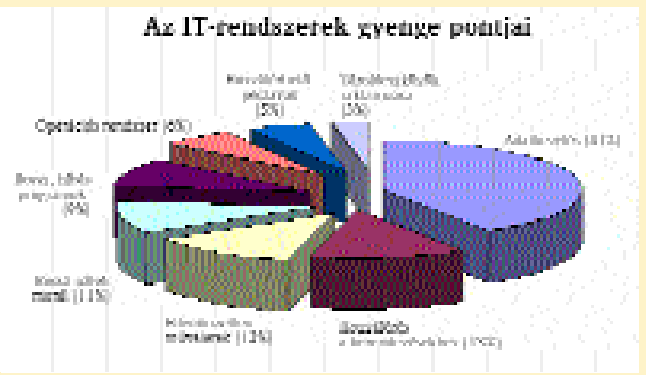
A Kürt statisztikai adatai is megerősítik azt a nemzetközi felméréseken alapuló tényt, miszerint az informatikai biztonság egyik legnagyobb kockázatát az emberi tényező jelenti, ezen belül is a szervezet saját dolgozói. A megállapítás igaz mind az adatvédelem, mind az adatbiztonság területén.

E kockázati tényezők hatását a megfelelő szabályzatrendszerek használatával lehet hatékonyan csökkenteni. A szabályzatrendszerek kialakítása nem igényel nagy IT-beruházásokat, viszonylag kis költséggel megoldható. Természetesen a megfelelő kockázatelemzés és felmérés elvégzése után határozható meg, hogy egy adott szervezet esetében a minimálisan szükséges biztonsági szint eléréséhez pontosan mire van szükség. Tapasztalataink azonban azt mutatják, hogy sok esetben nagyon komoly előrelépést jelent a meglévő vagy csak kismértékben fejlesztett IT-infrastruktúra használatának, karbantartásának, ellenőrzésének szabályozása, szigorú keretek közé szorítása.

Az itt leírtak mind-mind a minőségbiztosítás alapgondolatát ismétlik az informatikai biztonsági technológia köntösében. Nincs új a nap alatt.

Kapcsolódó webcím:

WWW.KURT.HU



Integrációs divat

Lassan fél évtizede, hogy megjelentek a hazai szaksajtóban az alkalmazásintegrációról szóló első hírek. Azonban úgy tűnik, hogy a hárombetűs bűvszavak táborát szaporító EAI (Enterprise Applications Integration) inkább csak a fantáziát mozgatta meg. Az egyes szállítók marketingízű szólamainak ellentmondva igen szerény a ténylegesen megvalósult és működőképes, eredményt produkáló projektek száma.

Vajon az e-üzleti remények beteljesítésének technikai hátttereként előtérbe került, esetenként házon belül is a hatékonyságnövelés eszközéül szolgáló EAI csak az internetüzlet hullámvölgyének átmeneti áldozata? Ismeretesek-e a vállalati, intézményi, szervezeti vezetők körében a különböző szintű integrációs lehetőségek alkalmazásának üzleti előnyei és esetleges hátrányai, hogy mikor és hol érdemes a fentiekben gondolkodni? Pusztán technológia vagy annál több az EAI? És ha több, akkor mivel kell szembenézniük a vezetőknek, ha nem e szerint választottak partnert a megvalósításhoz? A fenti kérdésekre választ keresve közelítettünk a meglévő alkalmazások időtállóságát és együttműködési hatékonyságát növelő, így mind a versenyelőny, mind a felhasználói elégedettség szempontjából hasznot hajtó EAI felé. Piackutatás és előrejelzések terén a Gartner Group Dataquest, valamint a Meta Group jelentéseit, a hazai gyakorlat feltérképezésében pedig az alkalmazásintegrációban és a hozzá kapcsolódó tanácsadásban is otthonosan mozogó AAM Technologies tapasztalatait használtuk fel.

Lépcsőfokok

„Az alkalmazásintegráció értelmezésében nagy eltéréseket tapasztalhatunk. A hangsúly az összekapcsolás hogyanján van. Ha annak mélységét vizsgáljuk, akkor három alapvető szintet találunk: az adat, az alkalmazás és a legmagasabb fok, az üzleti folyamat szintjét” – sorolja az AAM Technologies Kft. ügyvezető igazgatója, **Verbovszki Lajos.** „Adatszintű integráció (messaging) esetén az alkalmazások adatforrásaikat kapcsolják össze, osztják meg egymással, illetve egyszerű továbbítási technikákkal oldják meg a kommunikációt. Általánosságban a vállalatok többségénél így teszik lehetővé egy új megoldás bekapcsolását az addigi rendszeregyüttesbe. Egygyel magasabb szinten, az alkalmazások adaptív összekapcsolásakor üzenetkezelő „brókerek” segítségével már megvalósulhat a szolgáltatások nyújtására és kiszolgálására épülő, az interfészek állandó fejlesztésének végét jelentő központi vezérlés. A szaknyelv ezt a szintet hívja EAI-nak (Enterprise Application Integration), azaz alkalmazásintegrációnak. Itt jelentkezik elsőként az igazi előnye: a fejlesztés, valamint a konszolidáció révén elérhető az üzemeltetésiköltség-megtakarítás. A legfelső szinten a meglévő alkalmazásokon (ERP, CRM, SCM stb.) túl workflow-szerűen az üzleti folyamatok integrálására is sor kerül.

Az alkalmazásintegráció értelmezésében nagy eltéréseket tapasztalhatunk. A hangsúly az összekapcsolás hogyanján van.

PIACKUTATÁS

A Meta Group szerint 2003-2004-re az XML válik a rendszerek közötti információcsere általános szabványává, ám 2004-ig nem alakul ki szabvány a folyamatok vállalatközi összekapcsolására. 2004-2005-re kialakul a B2B-infrastruktúra „web services" alapú szabványos formája.
A Gartner Group szerint 2002-ben 7 milliárd dollárt meghaladó forgalmat bonyolítottak le az alkalmazásintegrációs világpiacon, amelynek mérete 2005-ben elérheti a 11 milliárd dollárt.
A világ összes térsége dinamikus fejlődésnek indult, kivéve Latin-Amerikát, ahol a Gartner stagnálást prognosztizál.
Az Egyesült Államokban 1999 és 2000 között 44 százalékos volt az EAI-piac növekedési üteme, a bővülés azonban 2000 és 2001 között 17 százalékra mérséklődött. A következő öt esztendőbenben évi 19 százalékos növekedés várható. Európa egészében 1999 és 2000 között 60 százalék volt a piac bővülésének üteme, 2005-ig pedig évi 30 százalékos piaci emelkedésre lehet a Gartner szerint számítani.

HOL A BIBI?

A versenyszféra éllovasai, az állam- és közigazgatás szervei, valamint az egyes gyártók is naponta szembetalálják magukat alkalmazásintegráció után kiáltó problémákkal, de ott még nem tartunk, hogy a monitoron megjelenjen a felirat: „Hölgyeim és Uraim, a megoldás én vagyok! Tisztelettel: EAI". A rendszerek szigetszerű működéséből fakadó problémák – például kevésbé hatékony működésük – megoldásának első és leggyakoribb szintje az egységes törzsadatkezelés, aminek érdekében egyetlen adatbázison keresztül lenne célszerű az ügyféladatok kezelése. Az adatbázisok közötti online kapcsolat hiánya később jelentkező anyagi vagy azonnali presztízsveszteséggel járhat. Ennek megszüntetése, a különböző cégek adatainak logikai egybekapcsolásához hasonlóan, tipikus EAI-feladat. Mint ahogy a három betű mögötti tartalom lehet a megoldás arra is, hogy a hazai viszonylatban jellemző adat- és funkciókonzisztencia-hiány miatt a kereskedelmi rendszerekben az árukészlet-nyilvántartás adatszolgáltatása nem képes a webes megrendelések tempóját követni.

ADJUK A BANKOT

Egy jól menő bankban is – mondja Verbovszki –, függetlenül annak meglévő core-rendszerétől, még minimum 30-50 egyéb, a banki feladatokhoz kötődő alkalmazás működik. Közülük minimum 10-15-öt alapvető stratégiai fontosságúnak tekint a pénzintézet, miközben gyakorlatilag nincs köztük kielégítő szintű kapcsolat. Például egy lakossági, egy vállalati és egy értékpapírrendszer esetében az ügyfelek vagy a hozzájuk tartozó számlák kezelése – a rendszerek együttműködési hiányosságainak következtében – különösen nehéz feladat. Ilyen esetekben jelenthet segítséget a kiadások csökkentése mellett számos egyéb előnyt is kínáló alkalmazásintegráció. Nyilvános előnyök az üzemeltetés, a fejlesztés és az eddig nem elérhető szolgáltatások területén mutatkozhatnak, a megbúvók közül pedig a szállítókkal szembeni kiszolgáltatottság csökkentése, valamint a rendszer áttekinthetőségének javulása a legfontosabb, de a dokumentáltság, a szabványosítás szintjének emelkedése sem elhanyagolható.
Fel kell hívnunk a figyelmet arra, hogy nem minden feladat az, aminek látszik, azaz sokszor nem alkalmazás-, hanem információintegrációról (Enterprise Information Integration – EII) van szó, ami akár adatraktárház-építés, akár más technológia alkalmazásával megoldható. Ezért ennek eldöntéséhez már a stratégia készítésekor szükség lehet szakmai és tanácsadói rutinra.

INTEGRÁCIÓRA TERMETT

Mivel ezen a területen nem érvényesek az üzleti életben már megszokott, jól kidolgozott szabványok, az államigazgatás több szempontból is érdekes és nehéz feladat az informatika számára. Például az üzleti élet alapfolyamatait (pénzügy, anyag- és tárgyieszköz-gazdálkodás stb.) jól összefogó ERP-alkalmazások mellett az államigazgatás sok egyedi megoldást alkalmaz, amelyek összekapcsolása mind fontosabb feladat, hiszen legtöbbjük azonos „ügyfélcsoport", az állampolgárok adataival dolgozik. „Az EU-ba való belépést követő másfél-két éven belül schengeni országgá válunk" – hoz példát a fentiekre Verbovszki. „Az Európai Unió határaiból belső és külső határok lesznek, s ez utóbbiak jelentős része éppen Magyarország peremére esik.
A 90 százalékban EU-konform módon szabályozott idegenrendészet működése hazánkban ma törvényileg jól körülírt. Ám mert sok különféle

intézményt érint, egy-egy ügyet – a legtöbb esetben arra specializált, helyenként azonban a szükségesnél gyengébb számítógépes támogatással – több ilyen szerv is kezel. Az EU szempontjából aggályos lehet, hogy bár törvényileg létezik, informatikai szinten gyakran még az ugyanazon tárcához tartozó szervezetek esetében sincs a felsorolt alkalmazások (adatbázisok) között kapcsolat. Ennek megvalósítása az egyes rendszerekbe történő mélyebb beavatkozás nélkül végrehajtható alkalmazásintegrációs feladat. Az informatikával nem támogatott területek tevékenységeinek támogatását pedig alkalmazások implementálásával és azok integrálásával kell megoldani."

A JÖVŐBE TEKINTVE

Verbovszki szerint Magyarországon még csak most jön el a külföldön már régen előtérbe került folyamatszintű integráció ideje. Jó példa a Deutsche Telecomé, amely új, nagy projektek indítása helyett a működés költségcsökkenéssel járó hatékonyságnövelését tűzve zászlajára indít folyamatszintű alkalmazásintegrációs projekteket.

Idehaza egyelőre az alkalmazások közötti EAI is visszafogott, annak ellenére, hogy egyebek mellett a K&H-nál, az OTP-nél és a Budapest Banknál is folyik alkalmazásintegrációs projekt. Nálunk ma az adatszintű integráció dominál, illetve az ad hoc megoldások, és esetenként „brokering" szintű integrációra látunk példát.

MELLETTE, NEM ELLENE

Az AAM Technologies gyakorlatában az alkalmazásintegráció általában egy új rendszer bevezetése alkalmával kerül előtérbe. A K&H esetében például az ABN Amróval való fúzió hozta felszínre, és bár mindkét banknak voltak lakossági és vállalati core-rendszerei, a K2 (számlavezető rendszer) projekt keretében újat vezetnek be helyettük.

„Mi például a lakossági rendszerből az újba migráljuk az ügyfeleket, ami a mobil- és az internetbanking-kapcsolat alkalmazásintegráció révén történő megvalósítását is jelenti. A migráció lezárultával a rendszerek transzparenssé válnak, s az ügyfél számára érzékelhetetlen lesz, hogy azok közül melyik szolgálja ki őket."

Ahogy a fenti példa is mutatja, a vállalati-rendszer-csere fájdalommentesítése is lehet az EAI hozadéka, és jelzi ezek nem szembenálló, hanem egymást kiegészítő voltát.

ELLENDRUKKEREK

Akadnak persze ellendrukkerek is. Ilyen például az Oracle, amelynek vezetője, **LARRY ELLISON** szerint csakis az egy szállítótól származó, fokozatosan bővíthetőket az üdvözítő megoldás, és a meglévő alkalmazásokat „ki kell dobni". „Az a delikvens, aki jól működő autót kíván venni, sem egyenként vásárolja meg hozzá a legjobb alkatrészeket, és rakja össze azokat."

Verbovszkival együtt viszont sokan úgy gondol-

...ott még nem tartunk, hogy a monitoron megjelenjen a felirat: „Hölgyeim és Uraim, a megoldás én vagyok! Tisztelettel: EAI".

ják, hogy a nagy integrált alkalmazás ideája szép lehet, de működőképessége megkérdőjelezhető, s nincs rá valódi precedens. Ennek oka az, hogy mire egy cég integrált rendszere folyamatos bővítésével eljutna annak átfogó bevezetéséig, a teljes üzleti környezet, sőt a különféle területeken kifejlesztett leghatékonyabb eszközök világa is egészében megváltozhat.

SIKERTITKOK

„Az ügyfelek – s nemcsak a mostani téma kapcsán, de általában is – hajlamosak minden tekintetben (költség, idő, humánerőforrás stb.) alábecsülni az informatikai projekteket. Az integrációs projektekről is azt gondolják, hogy azok olcsón, fájdalommentesen és viszonylag gyorsan lebonyolíthatók. Ám a scope folyamatos bővülésével és a befejezett feladatok által generált újabbak következtében az eredeti szinte részfeladattá válik" – mondja Verbovszki. Az alapos kezdeti felmérés azonban kideríthet, milyen előnyökre számíthat az ügyfél. Negatív konklúzió esetén nem érdemes projektet indítani, mert az érdemi eredmény nélkül milliós veszteséget termelhet, és a tanácsadó, a szállító hírnevét sem öregbíti.

A szállítókkal szemben sem árt az EAI-ban gondolkodók oldaláról némi óvatosság. A magukat alkalmazásintegrátorként hirdető, de még projekt nélküli cégek alig egy lépéssel járnak az ügyfél előtt. A tisztesség azt kívánja, hogy az első projektnél ezzel a megbízó is tisztában legyen. „Így tettük ezt mi is a KELER Rt.-nél végzett első munkánk alkalmával – emlékszik vissza az indulásra Verbovszki –, amikor az általános tapasztalat mellett gyakorlatot kellett szereznünk a projekt kezdete után egy hónappal megjelenő IBM-termékkel kapcsolatban is, amit a KELER munkatársainak türelmével és elszántságával tudtunk olyan szintre emelni, hogy később a szakma nemzetközi első díjjal jutalmazta."

„Termékoldalon, a néhány vezető alkalmazás közül választva nem lehet nagyon melléfogni" – mondja Verbovszki. De tapasztalat nélkül semmiképp ne fogjunk bele, különben sok meglepetés érhet bennünket. A feladatok nagysága és a vezető termékek tudása arányban áll egymással, és azokkal az itthon adódó alkalmazásintegrációs igények 90 százalékban kielégíthetők. De ahogy az ERP-rendszereket sem szabad egyetlen csomagnak tekinteni, úgy az EAI esetében is minden szintnek megvannak – az igazán nagy gyártóknál egymásra építve – az összekapcsolható termékei, s ezek gyártófüggetlenül, vegyesen alkalmazhatók. Meg kell említeni azonban, hogy a termékek különböző filozófia alapján működnek, ezért csak ez utóbbi ismeretében lehet azokat kombinálni.

A termékismeret mellett a gyártóval való megfelelő kapcsolat és az érintett iparággal (pénzintézet, államigazgatás, ipar, kereskedelem stb.) összefüggő, elsősorban a folyamataikra és meglévő rendszereikre vonatkozó tapasztalat is befolyásolhatja a sikert. Alaposan fel kell mérni az egymással integrálni kívánt alkalmazásokat, és a kudarc elkerüléséhez érdemes a megbízón túl a társszállítókkal is jó kapcsolatot fenntartani. Ugyanis gyakori nehézség, hogy bizonyos termékek nem felelnek meg azoknak az előírásoknak és szemléleteknek, amelyek összekapcsolásuk alapját jelentenék.

BERUHÁZÁS, MEGTÉRÜLÉS

Az EAI-projektekkel kapcsolatos beruházási költség három részből áll: az alkalmazásintegrációs technológiában részt vevő szoftverek licencdíja, a futtatásukhoz szükséges hardver és alapszoftver, valamint a tanácsadó és bevezető cégek szakembereinek tapasztalata, munkája, szaktudása. Ezek aránya – szállítótól és technológiától függően – ugyan lényegesen eltérhet, de a „hozzáadott érték / licenc / hardver" arány hozzávetőleg egyharmad/egyharmad/egyharmad körül mozog. Összegszerűsítve a fentieket, a bevezetés ára 35 millió (hardver nélkül, illetve Intel-platformon) és több száz millió forint között ingadozhat.

A cégek nem szívesen számolnak a későbbi – támogatási, üzemeltetési – költségekkel, pedig EAI esetén a rendszerek közé beékelődött alkalmazásintegrációs megoldás leállása a meglévő alkalmazások közötti kapcsolat megszűnéséhez vezet. Ezért a szupport és a „HA-megoldások" nélkülözhetetlenek. A működtetés során az eszköz, az alkalmazáscsoport szervizszolgáltatásával, a szoftverek követési díjával kapcsolatos kiadásokkal is számolni kell. A gyártó politikájától függően ez évente akár a vételár 20-50 százalékát is elérheti.

Emellett a támogatás, valamint a karbantartási szerződések ugyancsak jelentős összeget tesznek ki, évente a teljes beruházás 10 százalékát is elérhetik.

FEKETE GIZELLA

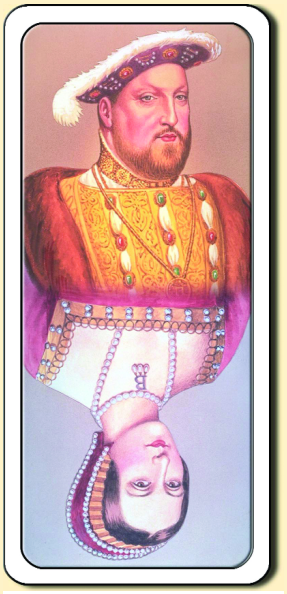
Értékes ügyfeleink (I.)

A PROFITTERMELÉS KULCSFIGURÁI

Olvasóink közül is bizonyára sokan kaptak már névre szóló, kecsegtető ajánlatot valamely szolgáltatójuktól, legyen az távközlési cég, biztosítótársaság vagy bevásárlóközpont. Ezek a „soha vissza nem térő lehetőségek" azt az érzést keltik az emberben – legalábbis az üzenő szándéka szerint azt igyekeznek kelteni –, hogy fontosak vagyunk, és személyesen is számon tartanak minket. Hogy a szolgáltató számára értékes ügyfelek vagyunk. Ez így, ebben a formában érthetően hangzik. Tudományosabban, marketinges megközelítésből viszont egy új fogalommal fejezik ki a lényeget: „ügyfélérték". S ha már ez is érthetővé vált, megtoldják még egy szócskával: „ügyfélérték-számítás".

...a szolgáltatók egyik fele arra törekszik, hogy már a zsebünkben levő kezével lehetőleg minél több pénzt húzzon ki onnan...

A divatkövetők és a modernnek látszani kívánók tülekednek, hogy a sor elejére kerüljenek, s a marketingeszköztár új csodafegyverét látják az ügyfélérték azonosításában, túl a TQM-en, az ISO-minősítésen, a Six Sigma minőségellenőrzési módszeren és a CRM-en. Szokás szerint ezt is rögtön jelöljük rövidítéssel: CV (customer value). Az ennek számítására irányuló tevékenységet pedig CVC-vel (customer value counting).



A legújabb kori tudományos elméletek most ebben látják a vállalati érdekeket még jobban szolgáló ügyfélkezelés (bocsánat: ügyfélmenedzsment) hatékony eszközét. Nem véletlen, hogy a tavaly ősszel megrendezett Távközlési és Informatikai Marketing Fórumon a szakértők külön kerekasztal-beszélgetésen vitatták meg a témát. Mielőtt azonban mi is nekilátnánk részletes vizsgálatának, idézzük fel **Fischer Györgynek**, a Gallup Intézet szakértőjének meglepő megállapításait, ezek ugyanis érdekes információkkal szolgálnak az ügyfelek elégedettségének növelésére, lojalitásának kivívására tett erőfeszítések hatékonyságáról – pontosabban a hagyományos megközelítések hatástalanságáról.

Az amerikai cégek 95 százaléka indított már valamilyen programot (lásd az előbbi felsorolást a TQM-től a CRM-ig), amely közvetve vagy közvetlenül az ügyfél-elégedettség növelését szolgálta, azonban mindössze 17 százalékuk srófolta fel elégedettségi indexét az elmúlt hét évben szignifikáns mértékben, és csak 5 százalékuk tette ezt folyamatosan, minden évben.

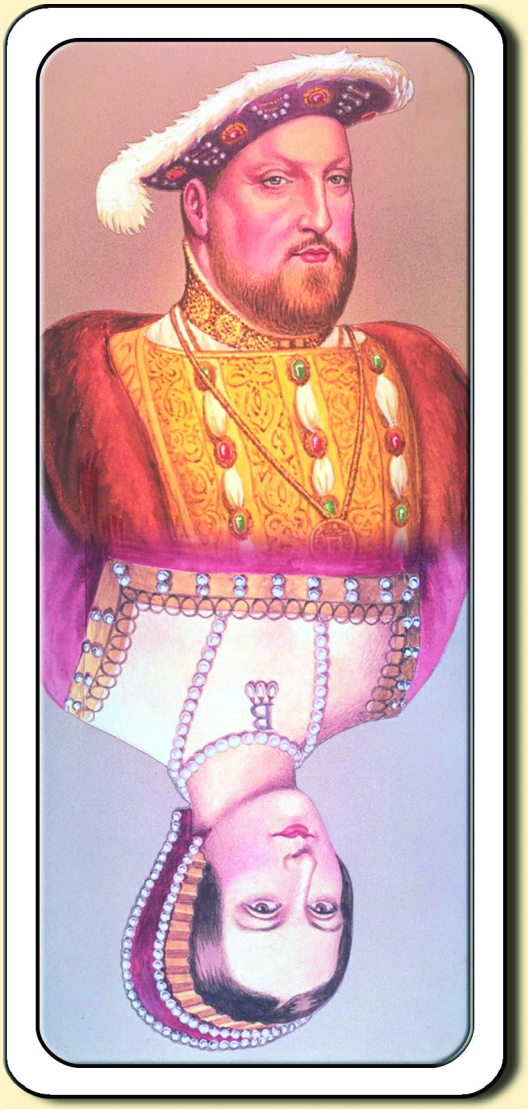
Mintha az ablakon dobnák ki annak a 3,5 milliárd dollárnak a jó részét, amit évente ügyfélkapcsolat-menedzsmentre költenek. Íme, egy elemzői állítás: „A tanácsadó által ajánlott és bevezetett legtöbb menedzsment-eszköz és -rendszer többet ígér, mint amennyit teljesíteni képes." S ami még meglepőbb: a felső szintű vállalati vezetők 77 százaléka egyet is ért ezzel a kijelentéssel (Bain Survey, 2000).

A TARTALMAS ZSEBEK FELKUTATÁSA

E kedvcsináló idézet persze korántsem jelenti azt, hogy eleve fölöslegesnek kellene nyilvánítani minden, az ügyfelek igényeinek megismerésére, az általuk eddig termelt és még várható haszon kalkulálására irányuló kezdeményezést.
A klasszikus és az újkapitalista alaptétel szerint ugyanis az emberek (és cégek) különféle igényeik kielégítésre bizonyos mennyiségű pénzt úgyis elköltenek, mint ahogyan korábban is elköltöt-

tek, és a jövőben is ezt fogják tenni. A verseny pedig arról szól, hogy ezt a pénzt ki szerzi meg, pontosabban, hogy ebből a summából ki mennyire teszi rá a kezét.

Hála a monopóliumok halálának – s csak remélem, hogy nem siratom el korán –, immár hazánkban is a legtöbb piacon verseny van, még



akkor is, ha az néha inkább csak versenyecskének nevezhető. Ügyfélnek, fogyasztónak tekintve magam és sorstársaim, azt mondhatom, hogy a verseny értünk folyik. Ez így túl szépen van megfogalmazva, lássuk hát reálisabban: a szolgáltatók egyik fele arra törekszik, hogy már a zsebünkben levő kezével lehetőleg minél több pénzt húzzon ki onnan, a másik fele pedig azért küzd, hogy ő is bedughassa a kezét, lehetőség szerint úgy, hogy a konkurens mancsát kiszorítsa belőle.

Az ügyfélérték-számítás fogalma tehát a tartalmas zsebek felkutatását, illetve azok tartalmának megállapítását takarja. Természetesen szigorúan tudományos módszerrel. Eme marketingtevékenység folyamatának és elemeinek vizsgálatakor kövessük **Lukács Lajosnak**, a DSS Consulting szakértőjének gondolatmenetét. Ő az említett szakmai tanácskozáson megfogalmazott bizonyos állításokat – néhányat szándékosan provokatív céllal –, amelyek egy része igaz, más része jól hangzik ugyan, de nem feltétlenül fedi a valóságot, ám sokak véleményét tükrözi. Ezek viszont kérdéseket csalnak elő az olvasókból, a hallgatókból. S mivel a jó kérdések gyakran többet mondanak sok-sok magyarázatnál, ezért érdekes játékot ígér, ha elgondolkodunk róluk.

„...a csábítás trükkje éppen a különbözőség lehet”

A csábítás trükkje

„A növekvő piaci verseny rákényszeríti a cégeket arra, hogy egyre jobban megértsék ügyfeleiket, akikből a profitjuk származik. Igényeik és viselkedésük jobb megértésével a cégek megadják maguknak az esélyt, hogy ügyfeleiket jobban szolgálják ki, és növeljék hasznukat.” Ez a kijelentés vaskossága ellenére is meglehetősen általános. De hát nem általános maga a piac is a maga szegmenseiben?

Például az internetszolgáltatók kínálatában nincs igazán nagy különbség – vagy a másik oldalról közelítve: az internetszolgáltatók is mind ugyanazzal a felhasználói körrel szembesülnek. Ebből adódik a kérdés, hogy valóban szükséges-e minden cégnek saját ügyfélértékmodelleket kialakítania, érdemes-e külön elemeznie ügyfeleinek viselkedését és igényeit. Hiszen a konkurencia másolásával sok munkát és költséget lehetne megtakarítani.

Nos, ha létezik az ipari kémkedés fogalma mögött valódi gyakorlat, sőt annak fejlett szintje, az sem garantálja, hogy minden részletét sikerül megismerni a konkurencia stratégiájának, azt meg különösen nem, hogy az a stratégia alkalmazható nálunk is. Elég, ha arra gondolunk, hogy minden piaci hasonlóság ellenére más a tényleges ügyfélköre mondjuk a Matávnak és a PanTelnek, s más az Axelerónak és a UPC-nek. Legfontosabb, hogy kinek-kinek a jelenlegi bázisa már meg van szerezve. Ha pedig valaki már ügyfél az A cégnél, ritkán szerződik ugyanarra a szolgáltatásra B-vel is.

Mindkét vállalat elsősorban a saját terepét térképezi fel, hogy lehetőleg a már meglévő ügyfeleit megtartsa, például úgy, hogy jobban megismeri őket, és névre szóló, testre szabott ajánla-

tokkal igyekszik a kedvükben járni. Tegyük hozzá, hogy ezzel szeretne még több pénzt megszerezni tőlük – de ez az üzleti világban egyáltalán nem nevezhető etikátlannak! Természetesen ennek a világnak része a csábítás is. A más szolgáltatónak elkötelezett, potenciálisan „értékes" ügyfelek megnyerése jelenti a másik utat a jövedelmezőség növeléséhez.

Hogyan tehetjük értékesebbé ügyfelünket?

Ismerjük meg!

- A statikus jellemzőket. (Pl. demográfia, ökonográfia.)
- Felhasználói szokásait.
- Reakcióit a szolgáltatás paramétereinek megváltozásakor. (Pl. árérzékenység.)
- Viselkedését, szokásait. (Pl. aktivitás, fizetési fegyelem, stílus.)

Értékeljük!

- Mennyit kerestünk rajta eddig? (Forgalma és költségeink.)
- Mennyit kereshetünk rajta még? (Ügyfél-életciklus, várható forgalom és költségek.)
- Mennyit kereshetnénk még rajta, ha...? (A ciklus meghosszabbítása pl. lojalitásnöveléssel, szerződéssel; költségcsökkentés hatékonyságfokozással; a forgalom növelése a használat serkentésével, újabb szolgáltatások eladásával.)

Valósítsuk meg!

Az értékes ügyfelek azonosítására léteznek bevált módszerek, de ezek közé aligha tartozik a konkurencia modelljeinek másolása. Annál is inkább, mivel a csábítás trükkje éppen a különbözőség lehet.

Az ügyfélérték modellezése tehát egyre nélkülözhetetlenebb. Egy ilyen modell azonban – amint azt **Mészáros Sándor** (Első Pesti Telefontársaság) állítja – nem szükségszerűen csak az ügyfélkiszolgálás, illetve -kezelés számára nyújt megoldásokat, és nemcsak a marketinginformációs elemzés része. A ügyfélérték megállapítása szükséges, de csak egy eleme a jövedelmezőség és a hatékonyság növelését szolgáló eszköztárnak.

Szatócsmentalitás vagy szegmentáció?

„Tisztul a kép – hangzik az állítás –, az arctalan, szürke ügyféltömegből az elemzések révén láthatóvá válnak a különböző szegmensek. Ha valaki nagyon tisztán akar és tud látni, akár egyedi szokásokat is megfigyelhet. Az életciklus alapú ügyfélértékmodellel minden egyes ügyfél esetén becslést lehet készíteni a jövőben általa elérhető profitról." Az új kulcsszó: szegmentáció! Kérdés, hogy milyen mélységig, hányféleképpen lehet és érdemes csoportba osztani az ügyfeleket, s ha már azonosítottuk, mit kezdjünk a különböző szegmensekkel?

Lényegesnek látszik az egységes marketingszemléletű ügyfélkezelés, amikor is a szegmentáció nem cél, hanem eszköz. Megfelelő kutatási módszerekkel és elegendő pénzzel viszonylag egyszerűen lehet ügyfeleinket különféle csoportokba sorolni, de az így kapott gazdag és színes kép nem eredménye, hanem csak kiindulópontja a munkának.

Megszívlelendő a **Gecser Ottó** (ex-Matáv, ma Crédit Suisse First Boston) által megfogalmazott alapkövetelmény: csak olyan csoportokat válogassunk ki, amelyek számára képesek vagyunk az igényeinek leginkább megfelelő termékskálát, illetve kiszolgálást biztosítani. Fontos szempont, hogy tisztában legyünk azzal, melyik az a célcsoport, amelyiket a konkurenciánál jobban, gazdaságosabban tudunk elérni és kiszolgálni. Minden cégnek a saját stratégiai céljainak megfelelően kell válogatnia, az erőforrások és a piaci helyzet figyelembevételével.

Például egy mozdonygyárnak két fő ügyfélköre (pontosabban ügyfele) lehet: a MÁV és a GySEV, s ezek egyedi kiszolgálása megoldható (sőt kötelező) lenne. Az ABC bolthálózat ezzel szemben már bajban lehet a szegmentációnál. Nem tudhatja előre, és a szokások alapján sem térképezheti fel, hogy ki fog egy doboz cigarettával távozni, és ki mikor fogja telepakolni a bevásárlókocsiját. Könnyebb helyzetben van még egy kis szatócsbolt tulajdonosa is, aki minden vevőjét személyesen ismeri, szokásai alapján tudja, hogy kire sózhatja rá a maradék banánt, s ki felejti el mindig, hogy élesztőt is akart a liszt mellé.

Érdemes megszívlelni, hogy a szegmentáció első menetében még felhasználhatók a különböző iparági, gazdasági statisztikai előrejelzések, ám ahhoz, hogy a marketing-, értékesítési és ügyfélkiszolgáló szervezetek pontosabb információkhoz jussanak, fel kell mérniük, hogy ügyfeleik – lehetőleg immár szegmensekre bontva – milyen értéket képviselnek, milyen profitot hordoznak.

Ki tehát az értékes ügyfél? ...a gazdaságosan megtartható, sőt továbbfejleszthető, azaz új termékekre, szolgáltatásokra is rábeszélhető partner a legfontosabb.

A TEHETŐSTŐL AZ ÉRTÉKESIG

„Az ügyfélérték-számításnak figyelembe kellene vennie az ügyfelek révén elérhető jövőbeni profitot is.” A számolás azonban néha látványos kudarchoz vezet: a nyugat-európai UMTS-licencek aukciós értékesítése kapcsán ma már világos, hogy a harmadik generációs mobilrendszerek elindítására fordított befektetések nem fognak megtérülni. Ezek után kérdéses, hogy érdemes-e egyáltalán kísérletezni az adott ügyfél révén a jövőben elérhető hasznon becsülgetésével.

Az esetleg felmerülő nemleges válasz után a legkézenfekvőbb – ám csupán frázisértékű – magyarázat, hogy reálisan kell felmérni a várható igényeket, számolni kell a bizonytalanságokkal, és csak elviselhető szintű üzleti kockázatot szabad vállalni. A közhelyek mögött hellyel-közzel meg lehet találni az igazság magvait. Viszonylag nagy biztonsággal meg lehet jósolni, hogy ha az elmúlt évben A előfizetőtől B forintot szedtünk be ISDN-re, akkor változatlan feltételek mellett idén is hozzájuthatunk ugyanannyihoz. Lehet kalkulálni azzal, hogy ha megszerzünk vagy elcsábítunk C százaléknyi új előfizetőt, akkor a bevételünk is körülbelül ilyen arányban növekszik. Azonban könnyen az irrealitás felé sodródhat egy távközlési cég, ha tulajdonosa kötelezővé teszi – külföldi tapasztalata alapján – az ISDN-vonalak számának X százalékkal való növelését, és bevételét már ennek megfelelően tervezi.

Ki tehát az értékes ügyfél? Az általános megközelítés szerint a magas jövedelmű, sokat költő ember. A valóság azonban az, hogy az ügyfél értéke nagyon is függ az iparágtól és a pillanatnyi helyzettől. Egy cég számára mindig az adott körülmények között gazdaságosan megtartható, sőt „továbbfejleszthető”, azaz új termékekre, szolgáltatásokra is rábeszélhető partner a legfontosabb. Például, ahogy Gecser Ottótól hallhattuk, a széles sávú internetre nem a legtehetősebbek fizetnek elő (legalábbis nem ez a fő azonosítójuk), hanem azok áldoznak rá – akár lehetőségeiken felül is –, akik munkájuk, szórakozásuk vagy tanulásuk érdekében sokat lógnak a hálón.

Következésképpen az ügyfélérték számításának kizárólag akkor van értelme, ha egy cég tudatosan tervezi a jövőjét, és nemcsak sodródik a piac hullámain. Csupán matematika és statisztika kérdése ugyanis annak meghatározása, hogy egy adott időszakban melyik ügyfél(szegmens) mennyi „termelt”. Mert ez már eredmény. A létkérdés az, hogy mennyit fog még termelni, és meddig. Ennek kiszámítására léteznek tudományos módszerek. Az ügyféléletciklus (customer lifetime value, CLV), valamint -jövedelmezőség és más hasonló terminus technicusok elemzését későbbi cikkeinkben végezzük el, most jöjjön utolsó állításunk.

A VIP ÉS A HOMOGÉN TÖMEG

„A szűk keresztmetszet az ügyfélkezelés. Hiába lesz pontos az ügyfélérték, ha az ügyfélkezelési szervezetek és folyamatok például csak háromféle ügyfél-kategóriát képesek kezelni. Az ennél finomabb szegmentáció és ügyfélkép csak megzavarja az ügyfélszolgálati munkatársakat.” Ennek kapcsán a következő kérdés merül fel: mennyire és meddig van értelme ügyfélérték-számítással túlhaladni azon a szinten, amelyet az adott ügyfélkezelési folyamatok le tudnak fedni?

A szegmentáció révén a távközlési piacon (de valószínűleg másutt is) jószerivel mindenki egyformán azonosította a legfelső kategóriáját: a kiemelten kezelt, nagy forgalmú ügyfeleket. Ide sorolják a kormányzati szerveket, a pénzintézeteket, a multinacionális cégeket. Néhány társaságnál a következő kategória az „egyéb”. És valóban: ha további bontást szeretnénk végezni, érdemes figyelembe venni az ügyfélkapcsolattal foglalkozó munkatársak létszámát, szervezeti formáját, az ügyintézés folyamatát.

A felső szint nyilvánvalóan különleges bánásmódban részesül, jellemző a személyes kontaktus és a testre szabott kiszolgálás. Több kategória esetén az alatta lévő szinten is megszokott az „ügyfélmenedzser” alkalmazása. Lefelé haladva a létrán egyre személytelenebbé válik a kapcsolat, míg végül a legalsó szinten áll az egyébként legnagyobb létszámú „homogén tömeg”. Itt az ügyfél csak akkor kap emberi arcot, ha ténylegesen „ügye” – többnyire panasza – van.

Cikkünk elején szó esett az ügyfelek elégedettségének, lojalitásának növelésére tett intézkedések hatástalanságáról. Következő számunkban erre is visszatérünk, előzetesen csak annyit jegyzünk meg, hogy a tapasztalatok szerint az ügyfél elkötelezettségéhez a cég alkalmazottai jelentik a kulcsot. Köztük is elsősorban az ügyfélkapcsolatokkal foglalkozó munkatársak. Azok, akik függetlenül attól, hogy éppen melyik szegmens kiszolgálására kaptak „kiképzést”, mindenkivel úgy bánnak, hogy azok képesek elhinni: valóban fontosak, valóban értékes ügyfelek.

GALVÁCS LÁSZLÓ

Kapcsolódó webcímek:

WWW.GALLUP.HU

WWW.DSS.HU

WWW.MATAV.HU

WWW.PANTEL.HU

WWW.AXELERO.HU

WWW.UPC.HU

WWW.EPT.HU

A humánszoftverek használata

A humán informatika hazai használatáról, a hozzáférhető termékekről és az élvonalbeli szolgáltatócégek tevékenységéről az érdeklődők sajnos nem sok forrásból tájékozódhatnak. Magyarországon a korszerű személyügyi ismeretek (Human Resource Management) gyakorlati alkalmazása csak a rendszerváltozás után három évvel (1992-ben) kezdődhetett meg, s a szakterület még ma is a „fejlődő" jelzővel jellemezhető. Szakmai szövetségek alakultak, egyetemi szintű oktatás folyik, világszínvonalú szoftverek állnak rendelkezésre, de az eredményes alkalmazások száma még elenyészően kevés. Gyakran terminológiai problémák is nehezítik a személyügyi szakemberek közös gondolkodását. Reméljük, hogy sorozatunk hozzá tud járulni a terület fejlődéséhez.

Gyakran terminológiai problémák is nehezítik a személyügyi szakemberek közös gondolkodását.

A humán (személyügyi) szoftverek elnevezése a magyarországi gyakorlatban rendkívül sokféle. Sűrűn előfordul a személyzeti, személyügyi, HR, humánpolitikai, emberierőforrás- vagy humánerőforrás-gazdálkodási stb. jelző, választhat ki-ki kedve szerint. Elsőként tehát meg kell határoznunk, hogy mely termékekre igaz a személyügyi szoftver meghatározás. A gyakorlatban ezt az elnevezést a legkülönfélébb szakterületekre egyaránt használják. A pontos eligazodás érdekében vegyük tehát sorra a személyügyi szoftverek legfontosabb funkciócsoportjait:

1. személy-, illetve munkaügyi nyilvántartás és elemzés,
2. bérszámfejtés,
3. tb-elszámolás és -jelentés,
4. személyügyi, humánpolitikai funkciók alkalmazása,
5. időgazdálkodási rendszerek,
6. e-learning megoldások.

Azokat a programtermékeket, amelyek az első három funkciócsoport informatikai támogatását végzik, s a negyedikét nem, vagy csupán érintőlegesen, csak *tágabb értelemben* nevezhetjük személyügyi szoftvereknek. Ezek ugyanis elsősorban a jogszabályokban előírt munkaügyi feladatok végrehajtását segítik, s nem támogatják a munkavállalók, az emberek humántőkeként való kezelését. Ezzel szemben azokat a szoftvertermékeket, amelyek a negyedik funkciócsoport szakterületeit teljes egészében vagy nagyrészt támogatják, *szűkebb értelmezésű* személyügyi szoftvereknek nevezhetjük, függetlenül attól, hogy az első három funkciócsoporthoz tartozó elemeket milyen mértékben tartalmazzák.

A szűkebb értelmezésű személyügyi szoftverek elsődlegesen a humánerőforrás-gazdálkodás ma már klasszikusnak nevezhető munkaterületeit támogatják, természetesen megerősítve a személy-, illetve munkaügyi nyilvántartás és elemzés korszerű elemeivel. Elsődleges céljuk a szervezet humántőkéjének felmérése, fenntartása és továbbfejlesztése, a „megfelelő embert a megfelelő helyre" szakmai elvének érvényesítése.

A humánerőforrás-gazdálkodás klasszikusnak tekinthető és szoftverekkel hatékonyan támogatható munkaterületei, a humánpolitikai funkciók a következők: a szervezet kompetenciarendszerének meghatározása; szervezettervezés, a hierarchiarendszer meghatározása; a munkaköri követelmények pontos felmérése; munkakör-analízis és munkaköri specifikáció; a munkavállalók felmérése; önfelmérés; személyzetfelmérés; tesztkészítés, tesztelés és kiértékelés; kiválasztás, „megfelelő embert a megfelelő munkakörbe"; átszervezés; toborzáskezelés; képesség-, készség- és alkalmassági tesztek; személyre vonatkozó továbbképzési igényfelmérés; teljesítményfelmérés és -értékelés; fejlesztési tanácsadás; utódlástervezés; karriertervezés; helyettesítés; leváltás és elbocsátás; nyugdíjazás; személyi adatok tárolása és jelentéskészítés; munkakör-értékelés; munkaerő-időbeosztás; jelenlét-elszámolás; erőforrás-tervezés; továbbképzés-kezelés; oktatásszervezés; körlevelezés; levél- és mérföldkőkezelés, határidő-figyelés; jogosultság-, hozzáférés- és adatvédelem.

A munkaterületek felsorolása természetesen nem mentes bizonyos önkényességtől, átfedésektől, esetleg hiányokat is felfedezhetünk. Ennek

oka elsősorban a tudományterület folyamatos és gyors fejlődésében keresendő.

Helyesnek tekinthető, ha minden olyan terméket, amely a tágabb értelmezés követelményeinek megfelel, személyügyi szoftvernek tekintünk. Annál is inkább, mivel általános használatuk tekintetében a fejlődés elején járunk. A közép- és nagyvállalatok döntő többsége még nem használ személyügyi szoftvert, jó esetben tervezi az alkalmazás megkezdését. Az első lépések megtételét tehát bátorítani kell, egyelőre a legkisebb előrehaladás is eredmény. Ennek ellenére cikksorozatunkban nagyobb arányban foglalkozunk a szűkebb értelemben vett személyügyi szoftverekkel, mivel ezek elégítik ki a személyügyi szakma egyre általánosabban jelentkező érdeklődését, igényeit, és tesznek eleget követelményeinek.

Ugyancsak tágabb értelemben nevezhetjük humánszoftvereknek az időgazdálkodási és e-learning rendszereket. Ezt az indokolja, hogy ezek a termékek bár szoros összefüggésben, de csak távolabbi kapcsolatban állnak az emberierőforrás-gazdálkodással. Az időgazdálkodási szoftverek mindezek mellett alapos vizsgálatot igényelnek. Hazánkban ezeket ugyanis jószerivel a beléptetés funkciócsoportjával azonosítjuk, pedig ide tartoznak a munkaidő-gazdálkodás, a munkaerő-felhasználás tervezése és irányítása, sőt a termelésirányítás funkciócsoportjai is. Az e-learning megoldások széles körű elterjesztésének feladata szintén időszerű. Ma már közhelynek tekinthető az élethosszig tartó tanulás követelménye, s ez hatékonyan és gazdaságosan csak új módszerek bevezetésével biztosítható.

A humánerőforrás-gazdálkodást támogató informatikai rendszerek két rendkívül gyorsan fejlődő tudomány- és szakterület határán helyezkednek el. Az informatika és az emberierőforrás-gazdálkodássá átalakuló személyügy egyaránt rohamosan korszerűsödik, s egyúttal alkalmazásuk is folyamatosan terjed. Ezeknek a termékeknek a gyakorlatban történő alkalmazása azonban Magyarországon még kevéssé általános. A munkavállalók személyügyi gondozását a potenciálisnak tekinthető felhasználók az Amerikai Egyesült Államokban 60%-ban, Angliában mintegy 70%-ban, Nyugat-Európában 40-60%-ban, Magyarországon pedig csupán 1-2%-ban végzik integrált humánpolitikai szoftverrel. Ezek az adatok valószínűsítik hazánkban is az ilyen típusú termékek használatának rohamos elterjedését, amit alátámasztanak a szoftverkereskedelem adatai is: az érdeklődők és a gyakorlatban megvalósítók számának növekedését bizonyítják.

Az informatika robbanásszerű és folyamatos fejlődése nélkülözhetetlenné teszi alkalmazását a személyügyi szakértők számára is. A gyors fejlődés persze vadhajtásokat szintén eredményez. Vannak, akik eleve lemondanak az informatika alkalmazásáról, hiszen számukra a szoftverek használata úgymond idegen terület. Vannak olyanok is, akik misztifikálják a számítógép használatából adódó lehetőségeket, s saját feltételrendszerük ismeretében az elérhetetlen dolgok kategóriájába sorolják az informatika hasznosítását. Ezektől a vélekedésektől eltérően kijelenthetjük, hogy a személyügyi szoftverek olyan eszközök, amelyek a szakértők munkáját megkönnyítik, a szakmai erőfeszítések eredményeit kézzelfoghatóvá teszik. Jelentőségük alapvetően abban áll, hogy a szakemberek munkaidejük döntő hányadát a személyügyi funkciók végrehajtására és az adatok elemzésére fordíthatják a kézzel történő adatfeldolgozás helyett. Azt sem szabad elhallgatni, hogy a szoftverkereskedő cégek – jól felfogott érdekükben – időnként eltúlozzák az általuk kínált termékek előnyeit és pozitívumait.

Rendkívül fontos a személyügyi szoftverek tényleges értékének, a személyügy szakmán belüli helyének pontos ismerete. Ennek elősegítésére az általunk legfontosabbaknak tartott szakterületekről és termékekről cikksorozatunkban tárgyszerű információkat, objektív értékelést adunk.

A sorozat cikkeinek szerzői a legnevesebb hazai, humáninformatikával régóta és mélységeiben foglalkozó cégek szakértői, országosan ismert és elismert szakemberei. Törekvéseink szerint segítségükkel bemutatjuk a humáninformatika legfontosabb szakterületeit, funkciócsoportjait, s emellett a szolgáltatásokat nyújtó cégekkel is megismerkedhetünk. Egy szűkebb szakmai csoport évek óta önzetlenül dolgozik a hazai humáninformatikai rendszerek bevezetésén és elterjesztésén; velük más szaklapokban, kiadványokban és rendezvényeken gyakran találkozhattunk, ezúttal azonban lapunk hasábjain nyújtanak átfogó és korszerű ismereteket. Cikksorozatunkban alkalmazkodunk az egyes termékek és információs anyagaik által használt meghatározásokhoz, definíciókhoz, s lehetőség szerint változtatás nélkül szerepeltetjük azokat. Így bizonyos esetekben előfordulhat, hogy ugyanazt a fogalmat különböző kifejezésekkel írjuk le, ám mivel azok általánosan ismertek és elfogadottak, ez a megértést nem befolyásolja.

FEJÉR TAMÁS
ÜGYVEZETŐ IGAZGATÓ
DATEN-KONTOR TRADE KFT.

Kapcsolódó webcím:

WWW.DKT.HU

Az informatikusok missziója

Fotó: Walkó Boglárka

Az ERP-rendszerek két évtizedes tapasztalata megmutatta, hogy a legambiciózusabb, legrobusztusabb vállalatirányítási rendszer is csak 40%-át képes lefedni egy középméretű cég funkcionalitásának. Hogyan fogja össze informatikai rendszereit az e-businessben élenjáró nagybank?

Interjúnkban Olti Ferenc, az Inter-Európa Bank CIO-ja számol be tapasztalatairól.

Business Online–Infopen: – Hogyan kezdődött az informatikai rendszerek jelenlegi generációjának élete a pénzintézetnél?

Olti Ferenc: – Az Inter-Európa Bank sokat köszönhet első vezérigazgatójának, **Iványi Györgynek**, aki azt vallotta, hogy az informatika nem segédeszköz, hanem stratégiai elem. Megfogalmazta, hogy az üzleti és az informatikai elképzeléseknek szimbiózisban kell élniük ahhoz, hogy nyugat-európai színvonalú bankot lehessen kialakítani. A tőkebevonás során a San Paolo di Torino vásárolta meg az ellenőrző részvénypakettet, azután a bankot a tőzsdére vitték; ezt követően Iványi úgy döntött, hogy elfogadható bankmodellre épülő informatikai rendszerhez igazítják a működést. Ez szokatlan lépésnek számított a rendszerváltás első éveiben.

B. O.–I.: – Milyen rendszert választottak?

O. F.: – Olyat, amely több száz éves nyugati bankműködési hagyományokat testesít meg, tehát általa a pénzintézet működése azokhoz igazodik. A bank számlavezető alaprendszere

a Midas lett, amelynek követése a londoni szoftverház jóvoltából folyamatos.

B. O.–I.: – Mondana példát a banküzemre való visszahatásra?

O. F.: – A bank úgy találta, hogy választhat néhányat a rendszer 80-féle kamatszámítási módszere közül, ahelyett, hogy újabbat kellene beleprogramozni.

B. O.–I.: – Milyen további változások történtek?

O. F.: – A legjelentősebb, hogy a banki üzemmenet támogatására, az emberi, pénzügyi és materiális erőforrásokkal való gazdálkodásra bevezették az SAP-t. Ehhez kapcsolódott egy kártyaüzletágat támogató amerikai rendszer. Mindkettő AS/400-as platformon fut. Tavaly beolvadt a bankba az IE New York Bróker, befektetési tevékenységét a bank főosztálya végzi.
A fő rendszereket körülbástyáztuk olyan segédalkalmazásokkal, mint a vezetői információs és a saját fejlesztésű reportingrendszer, valamint az értékesítési csatornák különböző rendszerei. Ide tartozik még az internet alapú BankoNet és BankoWeb, valamint a home-banking és a telefonos rendszer. Az éles üzemben működők száma jelenleg 30-40 körül mozog.

B. O.–I.: – Törekszenek további konszolidációra?

O. F.: – 25 éves szakmai múltam alatt átéltem különböző korszakváltásokat a számítástechnikában. A 90-es évek elejéig abban hittünk, hogy a rendszereket az alkalmazások szintjén integrálni kell. Az ERP-k két évtizedes tapasztalata megmutatta, hogy egy középvállalat funkcionalitásának a legambiciózusabb, legrobusztusabb vállalatirányítási rendszer is csak a 40%-át fedi le. Az én olvasatomban a konszolidált rendszer azt jelenti, hogy nincs adatduplikáció. Az integráció lehet rendező elv, amit célként ki lehet tűzni, de elérni lehetetlen.

B. O.–I.: – Ebben az esetben mire érdemes törekedni?

O. F.: – Az alkalmazások kommunikációjára, az alkalmazásintegrációra. Úgy gondolom, hogy azokat a rendszereket, amelyek bizonyítottak, hagyjuk békén, így nem vész el a felhalmozott know-how. Az új funkciók hozzákapcsolása az átfogó kommunikáció által oldható meg, az adatkapcsolatokra pedig léteznek megfelelő middleware-ek.

B. O.–I.: – Mennyire kötelezőek a nemzetközi belső szabványok?

O. F.: – Nem túlzás, hogy az Inter-Európa Bank informatikailag fejlettebb, mint az anyabank, amely Olaszország legnagyobb pénzintézete, tízezres fiók- és tízmilliós ügyfélszámmal.
A kommunikációnk inkább kollegiális, baráti beszélgetés.

B. O.–I.: – Hogyan alakul ki, és milyen kapcsolatban van az informatikai stratégia az üzleti stratégiával?

O. F.: – A szerencsés kezdet óta a stratégiagyártás folyamatos. Előfordul, mint például az internetbanking esetében, hogy az informatika ad olyan ötletet, amely az üzleti stratégia részévé válik. Máskor az üzlet eldönti, hogy meddig kell eljutni, de annak hogyanját az informatika határozza meg. Kulturális hagyománya van, hogy

Névjegy

Olti Ferenc

vegyészmérnökként végzett a Veszprémi Egyetem rendszermérnöki szakán.
Egyetemi tanársegéd, majd adjunktus volt az ELTE-n, és kandidátusi fokozatot szerzett.
Ezt követően a Vérellátó Szolgálat igazgatóhelyetteseként dolgozott.
A rendszerváltás után az NN Biztosító első számú magyarországi informatikai vezetője,
majd az Inter-Európa Bank informatikai vezetője lett.
Átmenetileg az IDOM Rt. vezérigazgatói posztját töltötte be,
majd 2002 júniusától ismét az Inter-Európa Bank CIO-ja.

Kapcsolódó webcím:

WWW.IEB.HU

hagynak minket önállóan gondolkodni, s inkább kérdeznek és bevonnak. Ez kedvező egy informatikai vezető számára.

B. O.–I.: – Hogyan jellemezhető maga a stratégia?

O. F.: – Az Inter-Európa elsőként lépett be az internetbanki piacra. A korai álmok ugyan nem váltak valóra, de ahogy a társadalom informatikai kultúrájának szintje emelkedik, változik a banki ügyintézés gyakorlata is, s ennek elébe kell menni. Üzleti rések mindig vannak, ahol lehet, a partnerek számára vonzó újdonságokat kell létrehozni. S bár a készpénzes ügyleteket nem lehet megkerülni, nagy szükség van a virtuális bankfiókra is.

B. O.–I.: – Önnek második alkalommal munkahelye az Inter-Európa Bank. Mi változott az első és a második periódus között?

O. F.: – Amikor először itt dolgoztam, határozottan elválasztottuk egymástól az üzemeltetést és a fejlesztést. Ez az évek során visszarendeződött, és bár az ügyfelek nem érezték, több problémát okozott. Így most informatikai vezetőként első dolgom a „rendcsinálás", azaz a két funkció szétválasztása volt.

B. O.–I.: – Hogyan néz ki ma az informatikai szervezet?

O. F.: – Az informatikai apparátus viszonylag szerény, ennek ellenére az általános vezérigazgató-helyetteshez tartozik, azaz mind az üzleti területekkel, mind az operationsszel egyenrangú. Az informatikai vezető tagja a szűk körű menedzsmentnek. Az informatikán belül három lényeges terület van: a fejlesztés, az üzemeltetés és a minőségbiztosítási részleg. Az utóbbi közvetlenül az informatikai vezetőnek jelent, tehát független mind az üzemeltetéstől, mind a fejlesztéstől. Feladata a változáskezelés menedzselése és a fejlesztések szakmai kontrollja. Azt is felügyeli, hogy az új fejlesztések megfelelően illeszkedjenek a régebbi rendszerekhez.

B. O.–I.: – Hány felhasználót szolgál ki az informatikai csapat?

O. F.: – A bank valamennyi – körülbelül 700 – munkatársának van terminálja. Az outsourcing gondolata nem idegen tőlünk, de jelenleg olcsóbb a saját üzemeltetés.

B. O.–I.: – CIO-ként mik a legfontosabb szempontjai?

O. F.: – A banki informatikus biztonsági tényező. A pénzintézetnek igazán nagy kárt okozni nem a kirablással, hanem az informatikai rendszeren keresztül lehet, és most nem a hackerekre gondolok, hanem a belső emberek lojalitására. Arra ösztönzöm vezetőtársaimat is, hogy figyeljenek oda a munkatársak problémáira, legyenek azok akár egészségügyi, akár családi jellegűek. Időm 95%-ában nem technikai, hanem emberi tényezőkkel foglalkozom. Fontos továbbá, hogy a szakma főbb vonalait ismerve felhívjam vezetőtársaim figyelmét az informatika adta üzleti lehetőségekre, tájékozódásom végett szakmai rendezvényeken veszek részt világszerte. Lényeges az üzletre való odafigyelés is. Mivel az IT-büdzsé milliárdos nagyságrendű, időm egy részét potenciális szállítókkal töltöm.

Végül szerintem az informatikusnak küldetése van: előmozdíthatja, hogy a XXI. század a szövetségek évszázada legyen.

Szécsi Gábor

Időm 95%-ában nem technikai, hanem emberi tényezőkkel foglalkozom.

A siker titkai

Hogyan fokozhatják az informatikai vezetők menedzseri hatékonyságukat? Hogyan lehet eredményesen megvalósítani az igazgatóság által meghatározott programokat, amelyek végrehajtása a CIO-ra hárul? Mely kompetenciák vihetik sikerre az IT-vezetőt? CHARLES CHANG a III. Infopen CIO Fórumon 2002. október 31-én megtartott előadásában az eredményes CIO metodológiájának négy alapösszetevőjét vázolta fel, és illusztrálta konkrét példákkal.

Kapcsolódó webcím:

WWW.INFOPEN.HU

A hatékony CIO-k rendelkeznek saját munkatervvel, a végrehajtást azonban számos tényező akadályozhatja, köztük olyanok is, amelyek az utóbbi időkben alakultak ki. Világszerte érvényes, hogy az IT-vezetők számára már nem annyira az anyagi erőforrások jelentik a szűk keresztmetszetet, mint inkább az idő. Ezért a CIO feladata a hatékony irányítás, figyelmét pedig technikai kérdések helyett olyan problémákra kell fordítania, mint a vezetés, a szervezet kialakítása, a munkaerő motiválása vagy a csapatépítés. A siker feltétele négy eljárásmód érvényesítése. Ezekre építve az IT-igazgató sikeresen formálhatja az IT cégen belüli szerepét, amely összhangba kerül a vállalati és divizionális szintű célokkal, valamint az üzleti folyamatokkal.

A kompetencia három fő összetevője: a készség (tudni kell, hogyan), a tudás (tudni kell, mit) és ezek megvalósítása (tudni kell, miért). Minden eljárásmódhoz attitűdök tartoznak, amelyeket nem elég megismerni, hanem át is kell ültetni a gyakorlatba.

Első eljárásmód: az igények formálása

A CIO-nak olyan pozícióba kell kerülnie a felső vezetésben, hogy jelen legyen az üzleti szükségletek kialakításánál, és közvetlenül formálhassa az igényeket, amelyeket vele szemben támasztanak. Ha a CIO tűzi ki a terveket és határidőket, természetes, hogy meg is tudja valósítani azokat, mivel az irányítás a kezében marad. Emellett egy szerény, de végrehajtott terv sikeresebb, mint egy tökéletességre törekvő, ám befejezetlen projekt. Ahhoz, hogy a vállalati stratégiai célokat le lehessen képezni az IT nyelvére, összefüggéseiben kell ismerni az üzleti folyamatokat. Ez a madártávlat egyrészt azt jelenti, hogy a CEO és a pénzügyi igazgató után az IT-vezető rendelkezik a legtöbb információval a szervezetről, másrészt ez lehetőséget ad számára újabb, üzletileg hasznos lehetőségek és távlatok feltárására. Ezeket felhasználva a CIO szoros kapcsolatot építhet ki a vállalat kulcsszereplőivel. Mivel az informatikai vezető általában reálbeállítottságú, rendszerszemléletű, célratörő és fókuszálásra képes személy, meg kell tanulnia a többi döntéshozó nyelvén is kommunikálni ahhoz, hogy el tudja adni nekik a projekteket. Ha a CIO megfelelő viszonyt alakít ki a felső vezetéssel, akkor az üzleti igényekről nemcsak a jelentésekből értesül, hanem azt is megtudja, mi zajlik a döntéshozók fejében. Ehhez személyes kapcsolatot kell kialakítania a vezetés többi tagjával, például nem az igazgatóságot kell meggyőznie, hanem az igazgatókat egyenként. Megbízható segédlet a kapcsolatok menedzselésére egy hatalmi térkép kialakítása, amely a befolyásolni vágyott személy emberi kapcsolatait leíró diagram. A térképen ábrázoljuk a kulcsszemélyt, a hozzá vezető „kapuőröket”, akiken keresztül el lehet jutni hozzá, illetve a befolyásoló szereplőket hatásuk erősségének vizsgálatával.

Második eljárásmód: a várakozások formálása

A várakozások korrigálása kockázatos tevékenység: egyfelől az elvárások csökkentése ronthat a meglévő kapcsolaton, másrészt az IT sikerét veszélyeztetheti, ha teljesíthetetlen kívánalmak keletkeznek vele szemben. Ahhoz tehát, hogy sikeresen közelítsük meg az üzlet várakozásait és az IT lehetőségeit, világosan azonosítani és tisztázni kell azokat a pontokat, ahol ezek eltérnek egymástól. Választási lehetőségeket kell kidolgozni és fölajánlani. Amikor a belső ügyfél kívánságait szembesítjük a technológia tényleges lehetőségeivel, csak győztes–győztes tárgyalási stratégiával biztosíthatjuk az IT sikerét, azaz a rövid távú győztes–vesztes stratégiával szemben mindkét félnek előnyhöz jutva kell elhagynia a tárgyalóasztalt. Ha például egy tízpontos projekt megvalósítása két évbe telne, akkor a rendelkezésre álló háromnegyed év alatt legfeljebb 6 feladatot lehet megvalósítani. Ha a tárgyalópartnerre bízzuk a választást, ő várhatóan a 6 legkomplexebbet választja majd. Értésére kell adni, hogy a választott hatból csak négy valósulhat meg ebben az időszakban, és így tovább. A tárgyalások

során segíthet, ha a párbeszéd nyitottsága mellett felmérjük a közös elvárásokat és érdekeket. Vitás kérdésekben a közlés–visszacsatolás–korrigálás eljárását használjuk, amely az ellenérveket felmerülésükkor anélkül korrigálja, hogy lezárná a beszélgetés mozgásterét.

A „LEGJOBB" A JÓ ELLENSÉGE

A régi kínai közmondás szerint ha a feladatok megvalósításakor tökéletességre törekszünk, elszalasztjuk a jó megteremtésének lehetőségét. A tökéletes megoldás az IT világában vagy túl költséges, vagy túl sokáig tart. Meg kell tehát győzni az ügyfelet, hogy a „jó" elég jó lesz. Ehhez érdemes bemutatni az IT lehetőségeit, és megállapodni egy közösen elfogadható architektúrában. Ha ezek után bármelyik területnek különleges kívánságai vannak, akkor azok már a „kivétel" kategóriájába esnek, amelyek extra költségeit az adott területnek kell állnia. A közös megállapodás arra is kötelezi a kivételt kérő területet, hogy meghatározott időn belül áttérjen a vállalati belső szabványra. Az igények korrigálása során lehetnek olyan informatikai területek, amelyeket az IT-vezetés valamelyik üzleti területnek vagy külső partnernek ad át. Jellemzően a specifikus üzleti folyamatok kerülhetnek a funkcionális területhez, míg a kevés alapkompetenciát és vállalatspecifikus ismeretet igénylő infrastruktúra helyezhető ki külső vállalkozóhoz. A CIO vezetése alatt marad az IT-irányítás, az architektúra-, az üzlet- és a technológiafejlesztés, valamint a vendormenedzsment. Ezeket a területeket a helyzetfelmérésnél az erőforrások megléte és az IT-teendők szempontjából rangsoroljuk.

HARMADIK ELJÁRÁSMÓD: A MEGVALÓSÍTÁS

Megfelelő architektúrákkal nemcsak a kitűzött tervek megvalósítását tehetjük hatékonyabbá, hanem az IT vállalaton belüli megítélését is stabilizálhatjuk, illetve a vezetési fegyelmet kiterjeszthetjük a funkcionális területekre. A világos architektúra segíti a felső vezetők számára az IT megértését és elfogadását, emellett elősegíti a változások irányítását mind az IT-n, mind az igazgatóságon belül. A projektek kivitelezésében érdemes rövidebb határidőket rendszerbe állítani: például a 90 napos tervezési ciklus az éveshez képest nagyban növelheti a hatékonyságot, mert a háromhavonta ellenőrzött projekttervek lehetővé teszik a módosításokat, így az IT-vezetés érdekeit szolgálják a vállalaton belül.

Természetes az is, hogy mindenki olyan munkát szeret végezni, amelynek magas a cégen belüli elismertsége, azaz mindenki front-office-ban szeret dolgozni. Ahhoz, hogy a csapatot megfelelően motiválhassuk, a back-office kihelyezésére kell törekedni. A hatékonyság akkor őrizhető meg, ha a back-office a partner számára front-office-nak minősül, vagyis az IT-munkatársakra a cég többi dolgozója úgy tekint, mint egy független szolgáltató szervezetre, illetve a különböző IT-csapatok független egységként jelennek meg a velük kapcsolatban álló más szervezeti egységekkel vagy külső partnerekkel szemben.

NEGYEDIK ELJÁRÁSMÓD: AZ IRÁNYÍTÁS

A CIO-nak a saját területén vezetőnek kell lennie, ami a technikai képességek helyett vezetői készségeket követel meg. Az igazi vezető nemcsak eléri, hogy a beosztottak gyorsabban hajtsák végre a feladatokat, hanem olyan területekre is elviszi embereit, ahol még nem voltak, és maguktól sohasem lettek volna. Ehhez az IT vezetőjének nagyfokú rugalmassággal kell rendelkeznie, amely ha nyílt kommunikációval egészül ki, lehetővé teszi, hogy a munkatársak tiszteljék, és „gondolkodás nélkül" kövessék a szervezet céljainak elérése érdekében.

Míg a vezető saját területén a csapat élén áll, addig vállalati szinten, az igazgatóságban csak háttérben maradva lehet hatékony. A háttérből irányítani annyit jelent, hogy a CIO a funkcionális területek vezetőinek elvárásait már ötletszinten formálja. Emiatt előfordulhat, hogy az IT-vezető ideáját később más vezető tekinti sajátjának. Hacsak a CIO nem törekszik vezérigazgatói posztra, ötleteinek átadása csupán a hatékonyságot növeli, mivel így akkor is hat a vállalati döntéshozatalra, ha az igazgatóság ülésén egy szót sem szól. Ehhez olyan vállalati környezet kialakítása szükséges, amely az IT-vel szemben bizalmat ébreszt.

ÉLETTARTAM-HOSSZABBÍTÁS

Ha a CIO szinte szokásává teszi e négy alapeljárásmódot, és mind ismereti szinten, mind a megvalósítás során gyakorolja, akkor Chang szerint nemcsak sikerrel irányíthatja az IT-területet, hanem annak a vállalaton belüli megítélését is javíthatja, s egyben erősítheti saját pozícióját. Így növelhető az egy cégnél eltöltött időszak hossza, azaz a várható „élettartam", amely világszerte átlagosan négy év körüli.

SZÉCSI GÁBOR

A CIO-nak a saját területén vezetőnek kell lennie, ami a technikai képességek helyett vezetői készségeket követel meg.

Global Future Forum

Ipari látomások helyett jövőkutatás

December 5-én Prágában regionális bemutatkozó sajtókonferenciát rendezett a Unisys által támogatott Global Future Forum jövőkutató szervezet. Fellépésének alapmotívuma: a világ nincs megfelelően felkészülve a saját jövőjére.

Nos, néhányan úgy találták, hogy a jelenére sem: a lengyel delegáció a köd miatt visszafordult Prága repülőtere felett. Így a meglehetősen szűk körű konferencián körülbelül 25 újságíró és cégszakember vett részt Ausztriából, Csehországból, Magyarországról, Szlovákiából, Szlovéniából. A téma izgalmas és általános volt: erőforrásokat kellene fordítani a tudományos jövőkutatásra, mégpedig az eredmények gyakorlati haszna érdekében. Bennünk, közép-kelet-európaiakban némi emlékek ébrednek, amikor a jövő tudományos igényű feltárására vállalkoznak cégek és szervezetek, s eredményeiket a gyakorlatba akarják átültetni. Az azonban kétségtelen, hogy az ipar, a piac szűkebb érdeke is a nem túl rövid távú prognózis. Vannak-e olyan törvények, amelyek túlmutatnak a technológiai fejlődés rövid távon is megrendítő tempóján? Nyilván merészség és invencióval párosuló komoly tudományos energia kell ahhoz, hogy negyed évszázadra merészeljen prognózist adni egy cég, amely ebből ráadásul meg is akar élni. Hiszen egyetlen emberöltőn belül szembesül számításai és jóslatai sorsával.

Mégis növekvő presztízsnek örvendenek a jövőkutató intézmények. Az ipari érdek pedig hajlandó beszállni a támogatásukba: a Unisys számítástechnikai világcég a kultúra támogatására fordítható erőforrásaiból egyebek mellett éppen a GFF létrejöttét kezdeményezte.

A GFF mindamellett független társaság – tagjai akadémikusok, jövőkutatók és üzleti guruk –, amelyet csatlakozó szervezetek aurája vesz körül. Közvetlen célja, hogy folyamatosan segítsen a vállalatoknak a jövőre való felkészülésben. Rendszeresen kikéri a tagok véleményét, sőt meghatározott kutatási projekteket indítva ki is tágítja ezt a kört, és erre támaszkodva alakít ki úgynevezett példahelyzeteket, azaz a jövő folyamatainak lehetséges változatait, elsősorban a cégek és kormányzatok szemszögéből tekintve. Kialakulóban van a tudásbázis és egy módszertan, amellyel a vállalatok a jövőről való gondolkodást beépíthetik stratégiai tervezési eljárásukba. Erre való tekintettel az előrejelzések fő távlata 5-10 év.

Érthető, hogy a számítástechnika miért érdekelt különösképpen a futurológiában. Egyrészt folyamatainak dinamizmusa okán a legjobb kísérleti terep, másrészt a korrekt tudományos jövőkutatás számításigénye erőteljesen növekszik, hiszen a társadalmi folyamatok igen bonyolultak, harmadrészt pedig a folyamatok előre látására gyorsaságuk miatt piacilag különösen érzékenyek ezen a területen a cégek, közvetlenül érzik az effajta befektetés szükségességét.

*A konferencia előadói (jobb oldalról): **Karlheinz Steinmüller**, eredetileg fizikus, a Z-punkt nevű német jövőkutató cég vezetője. Munkatársai között kínai, olasz, belga és német nemzetiségűek is találhatók. A GFF-et a brit **David A. Smith** képviselte. A Unisys CEE, azaz a regionális szervezet részéről **Kurt Plattner** (Ausztria) adott elő, a Unisys Csehszlovákiától pedig **Ivan Helcl**.*

Végül vessünk futó pillantást néhány GFF-felmérés tanulságaira! Rövid távon döntően meg fog erősödni a szubjektív vásárlói preferencia hatása, amely a vállalatok szellemi imázsát és erőforrásait honorálja. A következő öt évben új fogyasztói mozgalmak várhatók, amelyek a pénzügyi és tőzsdei teljesítmény mellé lépnek a világ kereskedelmi piacának hajtóerejeként. A piaci értékítéleteket ilyesféle szempontok szabják meg lényeges mértékben: a folyamatos és növekvő törődés a környezeti problémákkal, a tudatos takarékosság felmutatása, a „tisztesség", illetve az életminőség szempontjának súlya a vállalati attitűdben.

Mindez a hagyományos piaci erőviszonyokat és a cégeket új versenyhelyzetek s kihívások elé állítja. Csökken a hagyományos imázs értéke, a vállalatok rövid távon súlyos alkalmazkodási kényszernek lesznek kitéve, a vezetésüknek pedig alapvetően demokratizálódnia kell. A cégvezetők több mint fele ma úgy gondolja, hogy radikális változások nem várhatók, s hogy ez jó, mert a szervezetük nem is volna képes gyökeres megújulásra (mindegy, milyen okkal magyarázva). A GFF pedig ehhez kapcsolódó felmérései alapján is úgy véli, hogy a vállalatok nagy része tragikusan felkészületlen még a legközelebbi jövőt illetőleg is.

Tihanyi László

Kapcsolódó webcím:

WWW.THEGFF.COM

A pingvin neve

Úgy látszik, aki megszokta a palackozott vizet, csak nem akarja alább adni...

Fél évtizeden keresztül volt szerencsém részt venni az SCO éves konferenciáin, és nagyon szórakoztató volt figyelni a hangsúlyok finom változását, ahogy a Linuxról beszéltek. A kezdeti „mi az a Linux?” hozzáállás fokozatosan váltott át óvatos távolságtartásba, bár az alapvetően lekezelő jelleg folyamatosan érezhető volt.

„A Linux nagyon hasznos játékszer, kiváló segédeszköz arra, hogy a fiatalok megismerkedjenek egy nem windowsos, alternatív kultúrával, s felnőtt fejjel profi, kommerciális Unixot használjanak.” (1997)

„A Linux nagyon hasznos valami, de hát persze komoly cégeknél és alkalmazásoknál szóba sem jöhet a támogatás hiánya miatt. Ön mit venne Mexikóban: ingyenes csapvizet vagy palackozottat?” (1998)

„Megelőlegezendő az újságíró kollégák kérdéseit, a Linux nem ellenfél, hanem partner...!” (1999)

Sajtójelentés: A Caldera, az egyik legnagyobb Linux-forgalmazó cég felvásárolta az SCO Unix-üzletágait. (2000)

Mindez már eddig is tanulságos, tipikus Dávid és Góliát sztori, de az élet még egyet csavart a történeten. A Caldera idén bejelentette, hogy nevét megváltoztatja (vagy vissza?) SCO Groupra az SCO-termékek ismertsége és marketingértéke okán.

Nem is kell nagyon a sorok közt olvasni, az üzenet elég egyértelmű: a hajdani SCO-felhasználók nem békéltek meg a felvásárlással, s bármilyen faramucin hangzik, a Caldera név alatt nem érezték magukat olyan biztonságban, mint az SCO pajzsa mögött. Pedig a meglévő szoftvervonalak megmaradtak, a fejlesztés folytatódott, és mégis, mégis... Úgy látszik, aki megszokta a palackozott vizet, csak nem akarja alább adni...

Mozgás pedig érzékelhető a piacon, s érdemes figyelni annak irányát. Sokan vannak, talán ők a legtöbben, akik vagy a redmondi marketing által sugallt „széllel szemben nem lehet” érzésétől hajtva, vagy a rövid távú TCO-számok bűvöletében átállnak a Unixról a Windowsra. Ugyanakkor a Microsoft sikeresen vadítja el magától a felhasználók tömegeit, s ezek magától értetődő természetességgel kötnek ki a Linux szekértáborában, de szinte soha nem a Unixnál. A Linuxtól a Unix felé minimális a mozgás. Cserébe a Linux „unixosodik”, tesznek róla a piacvesztést jól érzékelő nagy Unix-fejlesztők. A kör pedig lassan bezárul... **Bartók Nagy János**

Ablakok alkonya

Nagyon megváltozott az a kép, amely korábban a számítástechnikát jellemezte. Korábban a Microsoft operációs rendszerei voltak a meghatározók, olyannyira, hogy egy másik és sokkal üzembiztosabb vonalat, az IBM OS/2-t is megölték. Az ok mára nyilvánvaló, a korlátlan marketing befogta a kritikusok száját, a BSA típusú szervezetek és a jogászok hada megfélemlítette mindazokat, akik ellene szóltak.

Később változtak a dolgok. A Microsoft a személyes adatok védelme terén jócskán tett engedményeket az amerikai kormánynak. Meg is lett az eredménye, a trösztellenes perben nem szenvedett elviselhetetlen veszteségeket. Ugyanakkor a világ más kormányai elgondolkodtak: mi a fontosabb, a zsákbamacskaszoftver lehetetlen licencfeltételekkel vagy az adat- és működésbiztonsági kockázat kézben tartása, ami a nyílt forráskód irányába mutat. Az informatika terjedésével ugyanis az üzembiztonság fontosabbá válik, mint a partikuláris licencérdekek, a marketingszempontok vagy akár a könnyű kezelhetőség.

A nyílt forráskód esetében a felhasználó teljes egészében ellenőrizheti, hogy szoftvere azt teszi-e, amit kell, nincsenek-e benne hátsó ajtók, „trójai faló” funkciók. Ugyanakkor szabványos operációs rendszerre van szükség, amelyre lehet fejleszteni, vagy akár más országokban fejlesztett szabványos alkalmazáso-

A pingvin neve

A pingvin neve

Úgy látszik, aki megszokta a palackozott vizet, csak nem akarja alább adni...

Fél évtizeden keresztül volt szerencsém részt venni az SCO éves konferenciáin, és nagyon szórakoztató volt figyelni a hangsúlyok finom változását, ahogy a Linuxról beszéltek. A kezdeti „mi az a Linux?” hozzáállás fokozatosan váltott át óvatos távolságtartásba, bár az alapvetően lekezelő jelleg folyamatosan érezhető volt.

„A Linux nagyon hasznos játékszer, kiváló segédeszköz arra, hogy a fiatalok megismerkedjenek egy nem windowsos, alternatív kultúrával, s felnőven profi, kommerciális Unixot használjanak.” (1997)

„A Linux nagyon hasznos valami, de hát persze komoly cégeknél és alkalmazásoknál szóba sem jöhet a támogatás hiánya miatt. Ön mit venne Mexikóban: ingyenes csapvizet vagy palackozottat?” (1998)

„Megelőlegezendő az újságíró kollégák kérdéseit, a Linux nem ellenfél, hanem partner...!” (1999)

Sajtójelentés: A Caldera, az egyik legnagyobb Linux-forgalmazó cég felvásárolta az SCO Unix-üzletágait. (2000)

Mindez már eddig is tanulságos, tipikus Dávid és Góliát sztori, de az élet még egyet csavart a történeten. A Caldera idén bejelentette, hogy nevét megváltoztatja (vagy vissza?) SCO Groupra az SCO-termékek ismertsége és marketingértéke okán.

Nem is kell nagyon a sorok közt olvasni, az üzenet elég egyértelmű: a hajdani SCO-felhasználók nem békéltek meg a felvásárlással, s bármilyen faramucin hangzik, a Caldera név alatt nem érezték magukat olyan biztonságban, mint az SCO pajzsa mögött. Pedig a meglévő szoftvervonalak megmaradtak,

a fejlesztés folytatódott, és mégis, mégis... Úgy látszik, aki megszokta a palackozott vizet, csak nem akarja alább adni...

Mozgás pedig érzékelhető a piacon, s érdemes figyelni annak irányát. Sokan vannak, talán ők a legtöbben, akik vagy a redmondi marketing által sugallt „széllel szemben nem lehet” érzésétől hajtva, vagy a rövid távú TCO-számok bűvöletében átállnak a Unixról a Windowsra. Ugyanakkor a Microsoft sikeresen vadítja el magától a felhasználók tömegeit, s ezek magától értetődő természetességgel kötnek ki a Linux szekértáborában, de szinte soha nem a Unixnál. A Linuxtól a Unix felé minimális a mozgás.

Ablakok alkonya

Nagyon megváltozott az a kép, amely korábban a számítástechnikát jellemezte. Korábban a Microsoft operációs rendszerei voltak a meghatározók, olyannyira, hogy egy másik és sokkal üzembiztosabb vonalat, az IBM OS/2-t is megölték. Az ok mára nyilvánvaló, a korlátlan marketing befogta a kritikusok száját, a BSA típusú szervezetek és a jogászok hada megfélemlítette mindazokat, akik ellene szóltak.

Később változtak a dolgok. A Microsoft a személyes adatok védelme terén jócskán tett engedményeket az amerikai kormánynak. Meg is lett az eredménye, a trösztellenes perben nem szenvedett elviselhetetlen veszteségeket. Ugyanakkor a világ más kormányai elgondolkodtak: mi a fontosabb, a zsákbamacskaszoftver lehetetlen licencfeltételekkel vagy az adat- és működésbiztonsági kockázat kézben tartása, ami a nyílt forráskód irányába mutat. Az informatika terjedésével ugyanis az üzembiztonság fontosabbá válik, mint a partikuláris licencérdekek, a marketingszempontok vagy akár a könnyű kezelhetőség.

A nyílt forráskód esetében a felhasználó teljes egészében ellenőrizheti, hogy szoftvere azt teszi-e, amit kell, nincsenek-e benne hátsó ajtók, „trójai faló” funkciók. Ugyanakkor szabványos operációs rendszerre van szükség, amelyre lehet fejleszteni, vagy akár más országokban fejlesztett szabványos alkalmazáso-

kat lehet futtatni rajta. Ezeknek a feltételeknek pedig csak a Linux felel meg, így nem véletlen, hogy megindult az átállási hullám.

A kínaiak elkészítették a Red Flaget, s Spanyolországban is saját disztribúciót fejlesztettek ki komoly állami pénzekkel. Magyarországon sajnos jóval kisebb támogatással, de hasonló filozófiával jött létre az UHU. Itthon – hagyományaink és kapcsolataink okán – az államigazgatásban valószínűleg a SuSE magyarul kifogástalanul beszélő német változata lesz az általános. Németországban most folyik a teljes államigazgatás átállítása Windows alapúról linuxosra; a kormányzat, valamint jó pár nagyváros és tartomány rendszereivel már készek, így feltehetőleg sok tapasztalatra tettek szert a zárt forráskódról nyíltra történő váltásban.

Magyarországon sem kell a nulláról indulni, ha egy önkormányzat vagy akár főhatóság Linux-alapokra szeretné helyezni működését. A szerverplatformnál szinte nem is kell komolyabb átszervezéseket végezni, csak a rendszergazdákat kell kiképezni. Ugyanakkor annak sincs már akadálya, hogy az asztali gépeken is linuxos legyen az operációs rendszer.

Vegyük sorra: OpenOffice magyar ékezetkezeléssel már van, az államigazgatási alkalmazások, önkormányzatoknak szánt szoftverrendszerek a SuSe Magyarország kooperációjában – természetesen nyílt forráskódú alapon – elkészültek. A Kerszöv Komplex CD-jogtár Linuxon futtatható verziója rövidesen kész. Sőt az UHU Linux esetében ehhez még egy ingyenes rendeletszöveg-adatbázis is társul.

Több, a magyar igényeknek megfelelő számlázási, raktári, sőt rövidesen vállalatvezetési rendszer is megjelenik Linux-alapokon. A Számadó lesz az első, amelyet átültetnek nyílt forráskódú környezetbe, de amennyiben a piac megindul, várhatóan mások is jelentkeznek. **Kis János**

A publicisztikák a szerzők egyéni véleményét és látásmódját tükrözik, amellyel a szerkesztőség egésze nem feltétlenül azonosul.
Amennyiben Ön is szeretné kifejteni véleményét, kérjük, vegye fel a kapcsolatot szerkesztőségünkkel az impresszumban található elérhetőségeken.

Kapcsolódó webcím:

WWW.UHULINUX.HU

Ízelítő az Infopen webmagazin további cikkeiből, a gyorskeresőbe beírandó cikksorszámokkal

4328 Műhely

A Web Services technológia

Napjaink szoftverfejlesztése elsősorban az e-business bővülése miatt a Web Services technológia bűvkörében él, illetve fog élni. **Gottdank Tibor** erről a korszerű szoftvertfejlesztési technológiáról ad részletes áttekintést.

4323 Interjú

Komplett távközlési rendszerek szállítója

2002. november 18-án immár második alkalommal adták át a magyar természettudományos oktatás erkölcsi-anyagi elismertségének növelésére alapított Rátz Tanár Úr-életműdíjakat. Az ünnepélyes átadást megelőző sajtótájékoztatón az egyik társalapító, az Ericsson Magyarország Kft. kutató-fejlesztő ágazatának igazgatójával, **Boda Miklóssal** készítettünk villáminterjút.

3873 Műhely

E-commerce fogalmak

Cikkünkben az elektronikus kereskedelem gyakorlati megjelenési formáiról, üzleti-piaci szegmenseiről adunk rövid áttekintést, külön kitérve a gyakran, de nem mindig pontosan használt fogalmakra, mint amilyen a B2C, a B2B, a B2A és a C2A.

3872 Műhely

Reengineering-módszerek és -technikák

A világban hatalmas szellemi erőfeszítéssel létrehozott szoftverekben megtestesülő munka jelentős része egyáltalán nem újrahasznosítható, sőt gyakorta maga a termék sem tartható karban. Ezek a körülmények teszik szükségessé a reengineering-módszerek és -technikák alkalmazását, amelyeket **Szulman Péter** részletesen elemez cikkében.

Az informatikai TANÁCSADÁSRÓL

E cikk írása közben döbbentem rá, hogy milyen nehéz feladatra vállalkozom, amikor egy professzionális szolgáltatás céljáról, értelméről, hozzáadott értékéről kívánom meggyőzni olvasóimat. A cikk tehát, amelyet a Menedzsment-tanácsadási kézikönyv (KJK, 2000, szerk.: Poór József) e témával foglalkozó fejezetére alapozok, nem azoknak szól, akik megtapasztalták már, hogy mikor és milyen informatikai tanácsadót célszerű „használni", hanem azoknak, akik ilyen vagy olyan okból elzárkóznak e szolgáltatások igénybevételétől.

Írásom szubjektív „békaperspektívájából" tehát háromféle ember létezik:

- akik rendszeresen igénybe vesznek informatikai tanácsadót – ők a következőkben nem igazán találnak majd új, számukra ismeretlen elemeket;
- akik korábban már igénybe vettek tanácsadót, de jelenleg nem tervezik további szolgáltatások vásárlását – esetükben elképzelhető, hogy éppen ez az „élmény" szolgál visszatartó erőként;
- akik még sohasem kísérleteztek ilyesmivel – náluk pedig éppen az „élmény" hiánya az, ami akadályként tornyosulhat a rábeszélő elé...

Ó, AZOK A TANÁCSADÓK!

Valakinek, aki autót vagy sört kíván venni, ha tudja, mit kell tennie, manapság egyszerű a dolga. Egy termékeket (pl. autót vagy sört) gyártó vállalat vezetőjének is viszonylag könnyű dolga van, ha új gépsort kell vásárolnia: látja, felméri, kiszámítja az esetleg felszerelésre kerülő berendezések hasznát, hozzájárulását a tevékenységéhez – szinte minden információja megvan ahhoz, hogy cége számára megnyugtató döntést hozzon. A tanácsadói munka terméke azonban néhány tulajdonságban lényegesen eltér az „igazi" termékektől:

- Akkor kell eladni, amikor még egyáltalán nem létezik, csupán csak egy ígéret vagy a remény, hogy jó és hasznos lesz – ilyen terméket és szolgáltatást pedig csak azok vesznek meg, akik már korábban megbizonyosodtak arról, hogy érdemes! (Hogy a rosszindulatú nézetet is felidézzem, csak azok vesznek ilyen dolgokat, akik naivak és tudatlanok, akiket „meg lehet vezetni"...)
- Értelme, hozzáadott értéke sokszor nem a végtermékben (pl. egy tanácsadói javaslatban) jelenik meg, hanem magában az alkotás szellemi, kreatív folyamatában, vagyis a feladat végére leírt és átadott javaslat már nem tartalmaz az ügyfél számára „új információt".
- Elképzelhető, hogy a tanácsadói munka „nem old meg semmit". A javaslat, a koncepció kivitelezése olyan költséges lenne, hogy az ügyfél elál eredeti tervétől, például a szívének kedves integrált vállalatirányítási rendszer bevezetésétől (persze talán éppen ez az értéke: megóvta az ügyfelet valamitől)...
- Az ügyfeleknek általában nem magáért

a tanácsadási termékért kell fizetniük – talán még akkor sem, ha erről szól a szerződés –, hanem a tanácsadó munkaidejéért.

A tanácsadókról meg amúgy is mindenfélét hall az ember:

- drágák, és „tudj' isten", megérik-e a pénzüket;
- csak arra képesek, hogy visszamondják azt, amit az ügyféltől hallottak, tőle tanultak, és még a tanácsadók kiokosítása is az ügyfél idejét rabolja;
- azon dolgoznak, hogy valamilyen szoftvert vagy hardvert ránk sózzanak, majd éveken át futhatunk a pénzünk után, hogy valami hasznot húzzunk belőle;

• szinte akárki kinevezheti magát tanácsadónak, s ez sokkal elegánsabb, mintha ügynöknek, mérnöknek, szakértőnek vallaná magát...

Nem kívánok ezekkel a – sokszor jogos – nézetekkel (néhol tapasztalatokkal, néhol előítéletekkel) közvetlenül vitatkozni, inkább más megközelítést választok.

A tanácsadói hivatás szempontjából különbség van a professzionális vezetési tanácsadás egyik speciális ága, az informatikai tanácsadás és a tanácsadás többi fontos ága (pl. a számítástechnikai mérnöki tanácsadás) között, bár érzésem szerint a fogalmak és a határterületek mára meglehetősen összemosódtak. (Arra nem vállalkozhatom, hogy az önmagukat tanácsadónak kinevező kóklerektől, kontároktól is megkülönböztessem a „hivatásosakat": ez sajnos a piacra, az ügyfelekre váró feladat.)

Kezdjük a vezetési tanácsadással, amely „vezetési kérdésekben független személyek által nyújtott tanácsadási tevékenység, mely magában foglalja a problémák és lehetőségek felismerését és elemzését, megoldási javaslatok kidolgozását és a megvalósításukhoz nyújtott segítséget" (VTMSz-katalógus, 1997). E meghatározás kulcsszava a független, bár a vezetési tanácsadók maguk is sokat vitatkoznak a kérdésen (nevezetesen hogy a függetlenség vagy inkább az objektivitás-e a döntő).

A fenti meghatározásba a vezetési szó után már csak be kell toldani az informatikai kifejezést, s látszólag már tudjuk is, mi az, hogy informatikai tanácsadás...

DE MI AZ INFORMATIKA?

Az informatika értelmezésével kapcsolatos tapasztalatom, hogy azt igen sokan tévesen azonosítják a számítástechnikával. Úgy vélem, hogy amíg az emberek mindennapi életében ez az összemosás nem okozhat komoly problémát, egyes vállalatok és intézmények működésében alapvető üzleti kockázatot jelent.

A számítás- és a kommunikációtechnika népszerűsége, ismertsége ellenére az informatika – és azon belül is az információmenedzsment – rendkívül összetett és ezért igen kockázatos szakterület. Üzleti súlya, központi szerepe, magas költségei révén olyan komoly üzleti, gazdálkodási, beruházási, fejlesztési döntések tárgya lehet, amelyek az üzleti stratégiától az üzletvitelen át a napi működés technológiájáig hatnak a szervezetekre.

Az eddig említett tényezők ismeretében nem csoda, hogy az informatikai tanácsadás ma már az egyik, talán éppen a legdinamikusabban fejlődő vezetési tanácsadási üzletág. A hatalmas információmennyiség ellenére igen nehéz feladat röviden definiálni, hogy mi is az informatika.

Az egyszerűség kedvéért az informatika a következő két tényezőt foglalja magában:

1–

Az információmenedzsmentet, amely „foglalkozik

• az információs környezet menedzselésével,

• az információszerzés eljárásainak optimális megszervezésével, beleértve az erőforrásokkal való gazdálkodást és felhasználásuk optimális együttesének kialakítását,

– annak érdekében, hogy a keletkező információk maximális hatékonysággal legyenek felhasználhatók a vezetői-irányítási munkában" (Dobay: Vállalati információmenedzsment. Nemzeti Tankönyvkiadó, 1997, p. 16).

2–

Az információtechnológiát, amelynek nagy része magával a számítástechnikával azonosítható.

Az informatikai tanácsadás lényegesen nagyobb

...Arra nem vállalkozhatom, hogy az önmagukat tanácsadónak kinevező kóklerektől, kontároktól is megkülönböztessem a „hivatásosakat": ez sajnos a piacra, az ügyfelekre váró feladat...

Dr. Kornai Gábor

1977-ben lett okleveles közgazdász a Marx Károly Közgazdaság-tudományi Egyetemen. **1994**-ben megalapította az AAM Vezetői Informatikai Tanácsadó Kft.-t. Korábban kutatóként dolgozott a Konjunktúra- és Piackutató Intézetben, illetve az ausztriai International Institute for Applied Systems Analysisnél. Doktori címét ökonometriából szerezte. A Kopint-Datorgnál már vezető beosztásban dolgozott, majd az Arthur Andersen és az Andersen Consulting munkatársa lett. Jelenleg ő látja el az AAM ügyvezető igazgatói teendőit. **2000**-től **2002**-ig a Vezetési Tanácsadók Magyarországi Szövetségének elnöki posztját töltötte be. **2001**-től a Pécsi Tudományegyetem Közgazdaság-tudományi Karának ipargazdasági tanszékén tanszékvezető. Legújabb közéleti tevékenységeként az Informatikai és Hírközlési Miniszter Tudományos Tanácsadó Testületének tagja.

mértékben támaszkodik a vezetéstudományi alapokra, mint a számítástechnikára, amely az előbbinek csupán eszköze, nem pedig célja. Az „igazi” informatikai tanácsadás szolgáltatásai sokkal inkább az üzletmenetet, a működést, a stratégiát, a szervezetet, a vezetést, a vezetőt és a felhasználót támogatják, semmint egy adott számítástechnikai megoldás eladását, bevezetését és üzemeltetését szolgálják. De hát milyen üzleti helyzetekben érdemes informatikai tanácsadót fogadni?

A FŐNÖK TANÁCSADÓJA

Napjaink technológiai fejlődésének egyik központi színtere maga az információtechnológia. Itt a fejlődés üteme szédítő. Informatikai tanácsadókra egyebek mellett azért is szükség lehet, mert

- a fejlődést – legalábbis valahogyan – követni kell: előbb-utóbb el kell igazodni a technológia másfél-két évenként átrajzolt térképén, márpedig nem minden szervezetben van erre a feladatra belső erőforrás, s ebben a jól felkészült tanácsadó sokat segíthet;
- a szédítő fejlődésnek megvannak a maga különleges veszélyei is, mint például a számítástechnikai és infokommunikációs termékek garmadájának egyre befejezetlenebb, egyre kiforratlanabb generációi, miközben az ezeket értékesítők ügynöki és technikai tudása, ügyessége igen magas szintre kerül – egy jó tanácsadó sok költséges ballépéstől kímélheti meg ügyfelét;
- újabb és újabb üzleti modellek alkalmazása válik lehetővé, s ezek hasznosítása a működés, a folyamatok, a szervezet, a munkakörök átgondolásával, majd jelentős, esetleg radikális átalakításával járhat: ez mind vezetői döntést igényel, amihez elkél néhány vezetési tanácsadó;
- belső informatikusunk nem független, sokszor objektivitása is kérdéses lehet, s ilyenkor sem árt egy külső szem...

A SOKAT TAPASZTALT TANÁCSADÓ

Amíg az ügyfél 5-8 évenként egyszer vezet be mondjuk integrált vállalatirányítási rendszert, addig a tapasztalt tanácsadó évente 5-6-8 bevezetést kísérhet végig. A tapasztalt tanácsadó megfelelő vezetési technikákat, üzleti ismereteket és különleges módszereket hozhat a projektbe.

Természetesen, mint minden esetben, érdemes figyelni a megfelelő tanácsadó kiválasztására, nehogy az előző (az első?) ügyfelénél alkalmazott módszert erőltesse testre szabás nélkül, s hogy tényleg referenciákkal alátámasztott tapasztalatai legyenek.

A SPECIALISTA

Az informatika egyik szépsége, hogy mindig történik valami, ha meg éppen nem történik semmi, akkor gyanús, hogy nem figyeltünk. Mint minden tudományterület, az informatika is egyre mélyül és szélesedik, a korábbi sajátosságok még különlegesebb ágakra bomlanak szét. A specialisták lankadatlanul figyelnek, s az ügyfélnek nem kell ilyen – egyébként igen ritka és ezért költséges – munkatársakat házon belül tartania: a probléma megoldására „bérbe veheti” őket.

Ez egybevág a manapság oly népszerű erőforrás-kihelyezési (outsourcing) trendekkel, s a legtöbb vállalat és intézmény már „kívülről vásárol” olyan kompetenciákat is, mint amilyen az informatikai projektmenedzsment, illetve az egyes informatikai szervezetfejlesztési vagy kockázatkezelési ismeretek.

A SZORGOS HANGYÁK

Az ügyfelek jó része minden informatikai feladatot meg tudna oldani (ért is hozzá, tapasztalatai is vannak, és még pénze is volna rá), legfeljebb egyvalami áll az útjában: nincs ideje! Ha pedig valamire nincs idő, annak az a leggyakoribb oka, hogy nincs elegendő szabadon allokálható, kompetens munkaerőforrás.

Ilyen, legalábbis részben gyakorlott és tapasztalt csapatokat kínálnak a kisebb-nagyobb informatikai tanácsadócégek. A szakmában egyébként igen gyakori az „erőforrás-kiegészítő” szerepkörrel kapcsolatos alapvető félreértés: a tanácsadói feladat megoldásában nem kell részt vennie az ügyfélnek, mondván, hogy éppen ezért adta ki a feladatot! Sajnos a tanácsadás ügyfél nélkül (akár a gyógyítás beteg nélkül vagy a harangozás harang nélkül) nem megy...

ÉS AKIK NEM TANÁCSADÓK

Az informatikai tanácsadók meglehetősen bonyolult piacon tevékenykednek. Tipikus ügyfeleik, a vállalatok és az intézmények mellett összetett feladatkörű piaci szereplőkkel is együtt kell működniük, akik bár alapvetően nem vezetési tanácsadók, de tevékenységük nem elhanyagolható része – különösen az ügyfelek számára – nehezen megkülönböztethető az „igazi” vezetési tanácsadási funkcióktól, feladatoktól.

A komplex piac önmagukban is összetett szereplői alaptevékenységük szerint a következők:

- hardver- és számítástechnikaieszköz-gyártók;

Kapcsolódó webcím:

WWW.AAM.HU

- szoftverfejlesztők és -gyártók (operációs, fejlesztő-, adatkezelő-, megjelenítő- és alkalmazási rendszerek);
- a fentieket mélységében és szélességében kiegészítő (továbbfejlesztő, paraméterező, installáló, hangoló stb.) specialisták vagy vállalkozások, amilyenek például az alkalmazási rendszereket beállító szakértőket („konzulenseket") kínáló cégek;

- a számítástechnikai termékeket forgalmazó (importáló, terítő) nagy- és kiskereskedők (sokszor maguk a gyártók vagy helyi leányvállalataik);
- rendszerintegrátorok, amelyek rendelkeznek azzal a nem csekély technikai-műszaki ismerethalmazzal, amelynek segítségével a különféle gyártók heterogén termékeit közös (integrált) architektúrába tudják kapcsolni, és képesek „megszólaltatni". Sokszor szerepelnek informatikai beruházások fővállalkozóiként.

Amint a fenti felosztásból is kiderül, igen nehezen adhatók egyértelmű besorolások. Bár pontos adatok nem állnak rendelkezésemre, a nemzetközi tendenciák alapján bizonyos vagyok abban, hogy a fenti öt kategóriába sorolt „nem tanácsadók" nyújtják a hazai piac informatikai tanácsadói szolgáltatásainak legalább a felét.

A különféle tanácsadók közti igazi elhatárolást tehát igen nehéz elvégezni. Talán egyedül a vezetői tanácsadással mint professzionális szolgáltatással leginkább azonosítható függetlenség fogalma az, ami némi eligazodási lehetőséget nyújthat. Minél inkább érdekelt egy cég abban, hogy a saját megoldását, eszközét is megvásárolja az ügyfél, annál inkább szállítóról és nem tanácsadóról kell beszélnünk. Megfordítva: minél inkább az ügyfél érdekkörében és – részben – szerepköreiben dolgozhatunk, az ő oldalán, ilyen értelemben a szállítókkal szemben, annál inkább tanácsadói szolgáltatásról beszélhetünk.

Az elmúlt évezred utolsó évtizedében vált egyre népszerűbbé világszerte, hogy a technikai, műszaki rendszerintegrációs szolgáltatások felett megjelenjenek az „üzleti integrátorok". Ezek általában olyan informatikai tanácsadók, amelyek – például méreteik jóvoltából – rendelkeznek mindazokkal a vezetési, üzleti, stratégiai ismeretekkel, melyek révén a különféle gyártók heterogén termékeit az ügyfél üzleti céljait megvalósító, integráltan működő alkalmazási rendszerbe tudják szervezni, beleértve a szervezet, a folyamatok, az emberek és a technológia együttműködését is. Ezek a cégek is egyre gyakrabban szerepelnek informatikai beruházások fővállalkozóiként.

A szállító vagy tanácsadó? kérdéshez hasonló dilemma a generalista és a specialista tanácsadók megkülönböztetése. Amint arról korábban már más vonatkozásban szóltam, a specialista tanácsadóknak legalább egyvalamihez mélységében kell érteniük. A helyzet sajátos ellentmondása, hogy amennyiben ez nem egy elvontabb dolog (mint amilyenek például az adatbiztonsági kérdések vagy az adatmodellezés), hanem egyetlen, specifikus megoldás ismerete (mint amilyen egy adott szoftver paraméterezése vagy egy adott számítástechnikai eszköz installációja), akkor kevésbé beszélhetünk függetlenségről, vagyis vezetési tanácsadásról.

És az élményről akkor még nem is szóltam... ● DR. KORNAI GÁBOR
(KORNAI.GABOR@AAM.HU)

Amíg az ügyfél 5-8 évenként egyszer vezet be mondjuk integrált vállalatirányítási rendszert, addig a tapasztalt tanácsadó évente 5-6-8 bevezetést kísérhet végig.

BEHÁLÓZVA: Réz András filmesztéta

„51 éves vagyok. Nős. Egy gyermek apja. Egy kutya és egy macska gazdája. 45-ös cipőt hordok, és egy négyéves Honda HR-V-vel közlekedem. Whiskynagykövet vagyok, pezsgőlovag, és imádom a jó borokat. Szeretek főzni, és ha nem látszana rajtam, enni is. 1975-ben kelt diplomám szerint okleveles középiskolai tanár vagyok (magyar–orosz). Középiskolában ugyan csak akkor tanítottam, amikor kötelező gyakorlatidőmet töltöttem, de azóta végigpusztítottam több felsőoktatási intézményt is. Írtam már regényt, drámát, forgatókönyvet, de azt hiszem, ezzel még nem írtam be magam sem az irodalom-, sem pedig a filmtörténetbe. Szerkesztettem tévéműsort, mozgóképes és belsőépítészeti/lakberendezési lapot. Különféle cikkekből már több ezret írtam. Leginkább abból élek, hogy a reklámvilágban kreatív munkákat végzek, és beszélgetek. Szeretem a mozgóképet, s nagyon szeretek tanítani. Számítógépen FPS-eket (first person shooter, lövöldözős őrület – a szerk.) játszom, rendszerint a legvéresebb fokozatra állítva. A nyakamban az az izé nem cápafog, hanem vaddisznóagyar."

BUSINESS ONLINE: – ÉLETÉBEN MIRE A LEGBÜSZKÉBB?

RÉZ ANDRÁS: – Öt éve a lányom osztálya kapott egy matematikafeladatot, amelyet a szülők közül egyedül én tudtam megoldani.

B. O.: – ÉS MIT TART ÉLETE LEGNAGYOBB KUDARCÁNAK?

R. A.: – Ha azt mondom Alice-nak, 8 éves bobtailunknak, hogy „Mars ki!", hanyatt vágja magát a szőnyegen.

B. O.: – MIÓTA ÉS MILYEN CÉLRA HASZNÁLJA AZ INTERNETET?

R. A.: – 5-6 éve lógok a weben. Bár elég szép könyvtáram van, tudomásul kellett vennem, hogy az IT világában a nyomtatott információ már abban a pillanatban elavul, ahogy lejött a nyomdagépről. Ezért aztán bármilyen munkába kezdek, az az első dolgom, hogy a világhálón megkeresem a legfrissebb adatokat. Viszont a kevésbé avulékony információt – például a szépirodalmat – még szívesebben fogyasztom papíron. (Bár most nagyon kacérkodom valami olyasféle handheld-PC-vel, amely e-bookot is képes megjeleníteni.) A lényeg: az internet számomra egy elképesztő világkönyvtár. És mivel szeretek tanulni, sokat vagyok fent.

B. O.: – SAJÁT HONLAPJA KIALAKÍTÁSAKOR MILYEN SZEMPONTOK VEZÉRELTÉK?

R. A.: – A **REZANDRAS.HU** valójában utánközlő felület. Nagyon sok helyre írok, és ezeket az írásokat a megjelenés után elhelyezem a lapomon. Néha azért, ha az időm engedi, írok olyasmit is, ami speciálisan ide készül. Szóval hiúságok hiúsága. Azt hiszem, hogy van, akit érdekel, hogyan látom a világot, mit tartok jónak, rossznak. Úgy is tekinthető, mint egyfajta kultúrdiszkó, amely az én ízlésemet jeleníti meg. Van egy másik funkciója is – ez az offline rovat –, mégpedig az, hogy ha valaki személyesen szeretne velem találkozni, akkor megtudhatja, mikor merre járok, hol tartok előadást, hol nyitok meg kiállítást, stb. Ja, és van egy harmadik funkciója is! Ez főként vizsgaidőszakban jön elő, ugyanis ide rakom fel a vizsgafeladatokat, és a hallgatóim itt, a postaládában helyezhetik el a dolgozataikat.

B. O.: – MILYEN SZAKMAI LAPOKAT LÁTOGAT, ÉS MELYEK A KEDVENC OLDALAI?

R. A.: – Az attól függ, mit tekintünk szakmai lapnak. Egyébként mindig az adott feladatomhoz – cikkírás, elemzés, reklám stb. – keresem az oldalakat. Nekem eddig nagyon bejöttek az amerikai egyetemi lapok. Elképesztő dolgok vannak az egyetemek, kutatóintézetek website-jain. A WTC lerombolásának napján találtam például az egyik kutatócsoport anyagai között egy olyan dolgozatot, amely öt évvel korábban egy kísértetiesen hasonló helyzetet prognosztizált. A filmes oldalak között sok jó magyar nyelvű van: **MAGYAR.FILM.HU, CSAPNIVALO.HU, PREMIERPARK.HU, FILMKULTURA.HU, VOX.HU**. De változatlanul kedves a szívemnek az **INDEX.HU** (nem csupán filmügyekben). A külföldi oldalakat célirányosan szoktam felkeresni. Bár hibátlannak nem mondható, az egyik legjobb munkaeszköz az **IMDB.COM**, az International Movie Database. Egyébként gyakran megyek föl a **HIRKERESO.HU**-ra és a **HULLAMVADASZ.HU**-ra, aztán ott van még az **ALTAVIZSLA.HU** és a **GOOGLE.COM**. A többinél iszonyúan nagy a szórás. Már nem emlékszem, hol találtam azt a jó kis anyagot a vámpírokról, **TOLKIENRŐL**, a reklámpszichológiáról, a hipermnéziáról (felerősödött emlékezés – a szerk.), Christo csomagolásairól, a skandináv népszokásokról, a répatortáról...

B. O.: – OKTATÓI TAPASZTALATAI ALAPJÁN A MAGYAR EGYETEMISTÁKNAK MENNYIRE SIKERÜLT AZ INTERNET SZELLEMÉT MAGUKBA SZÍVNIUK?

R. A.: – Egyelőre még döcögősen. Néha megdöbbenek, ugyanis a félévi házi dolgozatban a szokásos négy kérdés közül egy, de inkább kettő megoldásához elegendő lenne a világhálón elérhető információ. Annak, hogy a hallgatóim ezt nem találják meg, több oka is lehet. Például az, hogy még nem tudnak jól keresni a weben. Vagy nem jut eszükbe. Vagy – és attól tartok, ez még sokuknak gond – nincs internet-hozzáférésük, vagy ha van, akkor baromi drága, és megpróbálnak spórolni. Ugyanakkor viszont azt is tapasztalom, hogy egyre többen használják professzionálisan a webet, tudják, hol vannak jó adatbázisok, honnan lehet megbízható híreket vagy akár tudományos dolgozatokat leszedni.

B. O.: – ÖN SZERINT MENNYI IDŐBE TELIK, AMÍG A MAGYAR TÁRSADALOM MINDEN TAGJA NAPI SZINTEN, ÉLETVITELÉNEK RÉSZEKÉNT FOGJA HASZNÁLNI AZ INTERNETET?

R. A.: – Hét év, 4 hónap, 11 óra, 37 perc, 10 másodperc, 9, 8, 7, 6...

B. O.: – AZ INTERNET MELY TERÜLETEKEN, MILYEN DIMENZIÓKBAN VÁLTOZTATTA MEG KULTÚRÁNKAT?

R. A.: – Hihetetlenül megváltoztatta kultúránkat, még akkor is, ha nem érezzük. De ez érthető. A kommunikációtudomány magyar származású pápája, **GEORGE GERBNER** (Gerbner György) pár éve itt járt Magyarországon. Nagyon rokonszenves és bölcs fazon. Azt mondta, hogy a kultúrában való létezés olyan, mintha mindannyian egy hatalmas folyóban sodródnánk. Egymáshoz képest mozdulatlanok vagyunk, s legföljebb azt vesszük észre, ha valaki megpróbál az árral szemben úszni. Szóval belülről nem észleljük a változást. De ha egy kicsit kimászunk a partra – csak jelképesen –, azonnal észrevesszük, hogy például a híreket kezdjük egészen új módon kezelni. Aki rászokott a világhálóra, már nem zsibbasztja az ülepét a tévé előtt, hogy az egyenműsorok és a mindenféle álhírek közül kirostálja azt, ami őt érdekli. Akkor már egyszerűbb célirányosan keresni. Aztán új dolog az is, hogy a híreket nem vagy köteles elhinni, mert ugyanazon eszközrendszer keretein belül maradva villámgyorsan ellenőrizheted az információt további webhelyeken is. Aztán gyorsan „odalapozhatsz" az archívumhoz, és megnézheted, mit mondtak erről két héttel ezelőtt. Ez marha jól hangzik, de azért nem ennyire felhőtlen a helyzet. A másik oldalon ugyanis ott áll az a végtelenül egyszerű tény, hogy egy rém komplikált keresőszóra is kiköp a browsered 35 842-t találatot. És a webet már tudatosan manipulálják, hogy olyan oldalak vigyorogjanak első helyen az arcodba, amelyek nem információt nyújtanak, hanem el akarnak adni neked valamit. Szóval furcsul a világ... Jön az IP2 – mert lassan elfogynak a címek. Néhány éven belül 30 milliárd chip lakja be a világot. Közben hihetetlenül bővül a tárkapacitás, így az emberiség nem is lesz arra kényszerítve, hogy selejtezzen. Látszólag jó dolog, hiszen azok a gondolatok, amelyeket a születésük korában nem értettek meg, vagy félreértettek, nem vesznek el. De vajon képes-e az emberiség arra, hogy korlátlan információmennyiséget kezeljen? Már most is érezzük annak az abszurditását, hogy a weben százezrével dekkolnak olyan oldalak, amelyekhez évek óta nem

...a webet már tudatosan manipulálják...

FOTÓ: WALKÓ BOGLÁRKA

nyúlt senki. Akik azokat csinálták, talán már nem is élnek. De a világhálóra általuk felküldött információ változatlanul létezik. **STANISLAW LEM** egyik hőse, Donda professzor jut ilyenkor az eszembe, és jeges bizsergés fut végig rajtam: tényleg, vajon nincs egy olyan kritikus tömeg, amikor az információ anyaggá válik? („Kezdetben vala az ige...")

SZÉLL ANDRÁS

Modern palatábla

A HP is bemutatta Tablet PC-jét

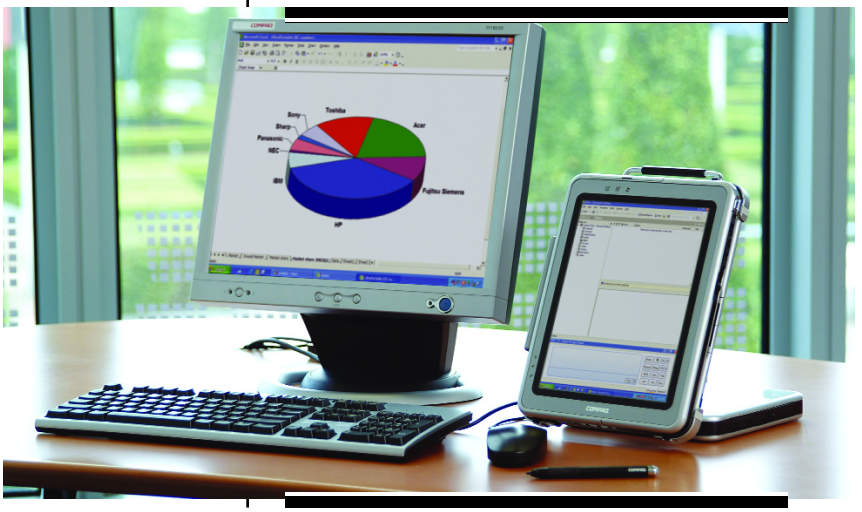
A vezeték nélküli működésre felkészített, modern palatábla teljes körű PC-funkcionalitással ötvözi a Windows XP Tablet PC Edition operációs rendszer digitális tintakezelési technológiájának előnyeit. Írótábla-üzemmódban a Compaq Tablet PC a hagyományos toll-papír párosításhoz hasonló módon rögzíti az elektronikus tollból „folyó" digitális tintát. Ha az ember szívesebben gépel, a könnyű, eltávolítható billentyűzet segítségével pillanatok alatt hordozható noteszgéppé alakíthatja a Tablet PC-t.

Az innovatív dokkolómegoldásnak köszönhetően teljes méretű billentyűzet és képernyő alkalmazása esetén a Compaq Tablet PC komplett funkcionalitást nyújtó asztali gépként működik. A felhasználó az asztalnál ülve is olyan pozícióba állíthatja a készüléket, amely mellett természetes kéztartással, kényelmesen írhat az elektronikus tollal a képernyőre.

„A Compaq Tablet PC-t úgy alakítottuk ki, hogy képes legyen alkalmazkodni a napjaink felgyorsult üzleti környezetére jellemző munkavégzési szokásokhoz" – jelentette ki **Alex Gruzen**, a HP Personal Systems Group nemzetközi mobil-számítástechnikai üzletágának vezető elnökhelyettese és ügyvezető igazgatója. „Megbeszélésre készülve a felhasználó csak felkapja Tablet PC-jét, és már indulhat is – tárgyalás közben szabadon jegyzetelhet, és akár vezeték nélküli hálózaton e-mailezhet. Amikor visszatér íróasztalához, az innovatív dokkolórendszer segítségével komplett jellemzőkészletet kínáló, képernyővel, egérrel és teljes méretű billentyűzettel kiegészített asztali géppé alakíthatja eszközét. Ha utaznia kell, csupán a csatlakoztatható billentyűzetet kell magához vennie. A Tablet PC kialakítása a munkanap minden szakaszában magas szintű produktivitást garantál."

A mindössze 2 centiméter vastag és 1,4 kilogramm tömegű Compaq Tablet PC TC1000 a Windows XP Professional operációs rendszert futtató notebookoknál megszokott teljesítménnyel és jellemzőkkel rendelkezik. A gép a teljesítmény és az akkumulátor-üzemidő optimális kombinációját nyújtó, 1,0 GHz-es Transmeta Crusoe TM5800 processzort, széles látószöget biztosító, 10,4 colos TFT-megjelenítőt, megerősített borítóüveget, NVIDIA GeForce2 Go 100 nagy felbontású grafikus kártyát, beépített 802.11b vezeték nélküli LAN-képességeket, maximum 60 GB kapacitású SMART merevlemez-meghajtót és USB 2.0 portokat tartalmaz.

A közvetlenül a HP-től és a cég hivatalos viszonteladóitól megvásárolható Compaq Tablet PC TC1000 induló ára nettó 449 900 forint.



Kapcsolódó webcím:

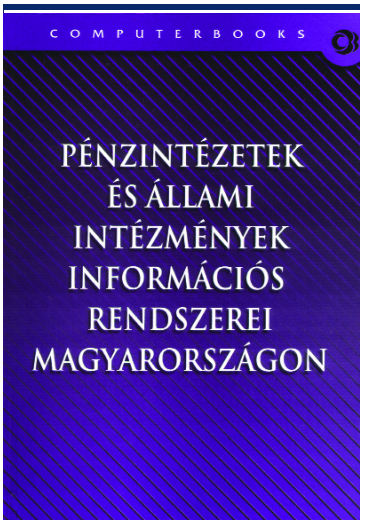
WWW.HP.HU

Itt a negyedik!

Pénzügyi és állami intézmények információs rendszerei Magyarországon

www.computerbooks.hu

A ComputerBooks Kiadó 1999-ben indította el a vállalati vezetők, döntéshozók számára készülő, a legkorszerűbb információs rendszereket, informatikai megoldásokat és szolgáltatásokat bemutató szakkönyvsorozatát. Az első három kötet után most itt a legújabb, amely a különböző pénzintézetek, valamint az államigazgatási intézmények számára rendelkezésre álló lehetőségeket mutatja be.



A kötet – a fenti intézmények szerteágazó tevékenységének megfelelően – felöleli az ügyvitel, a banki, biztosítótársasági operációk, a vezetői információk és a döntéstámogatás, az elektronikus ügyfélkapcsolat-menedzsment, az üzleti és közigazgatási térinformatika területeit, valamint további témaköröket.

A sorozat hagyományainak megfelelően a konkrét rendszereket, megoldásokat, szolgáltatásokat bemutató fejezeteket az azokat kínáló szakvállalatok készítették el. A közreműködők listáján megtalálhatjuk az AutoDesk, az FDS, az L-tér Informatika, az MIS Consulting, az Online, az Oracle Hungary és az SAP Hungary nevét.

A könyv felépítése logikus és átgondolt; az első fejezet átfogóan tárgyalja az informatikai rendszerek helyét és szerepét a különböző pénzintézetek és állami szervezetek tevékenységeiben, oly módon, hogy még a tájékozatlanabb olvasó is megalapozhatja vele szakmai ismereteit. A többi fejezet pedig a konkrét megoldásokat mutatja be, az Autodesk GIS Design Servert, a Bentley térinformatikai rendszereket, a Metify ABM-et, az Oracle CRM-rendszereit, a különböző SAP-megoldásokat és végül a VVS biztosításkezelő rendszert.

Pénzügyi és állami intézmények információs rendszerei Magyarországon
Kiadó: Computerbooks, 2002
Ár: 5500 Ft
Terjedelem: 388 oldal

A közreműködők listáján megtalálhatjuk az AutoDesk, az FDS, az L-tér Informatika, az MIS Consulting, az Online, az Oracle Hungary és az SAP Hungary nevét.

A tudás hatalom, az információ érték, és mint minden értéket, ezt is védeni kell!

2003. március 25–26.

A konferencia célja, hogy felhívja a figyelmet az információvédelem fontosságára, a védelem területén jelentkező feladatokra, a megelőző tevékenység szerepére, valamint hogy segítse a résztvevőket a birtokukban lévő információk védelmében, a felmerülő konkrét problémák megoldásában.

A konferencia témakörei többek között az információ és a jog, az információvédelem gyakorlati megvalósítása, a központi biztonsági architektúra elemei, a digitális aláírás gyakorlati megvalósítása. A résztvevők megismerhetik az informatikai biztonság komplex megközelítésének legújabb módszereit, eszközeit és ezek gyakorlati felhasználásának lehetőségeit.

Szervező: Körösparty Anikó, Kőrös-Party Kft.
Telefon/fax: 62/442-933
E-mail: korosparty.kft@vnet.hu

A konferencia részletes programjáért, kérjük, forduljon hozzánk bizalommal!

KP KFT

Édes integritás

Az édesipar egyik fellegvárában, a hazai Stollwerck Kft.-nél 1994-ben tulajdonosi kezdeményezésre vezettek be – kezdetben csak a pénzügy, később további ügyviteli területek, a kereskedelmi, beszerzési folyamatok támogatására – integrált vállalatirányítási rendszert. Akkoriban a hazai fejlesztésű, a gyár méreteinek megfelelő ERP-megoldások száma elenyésző volt, így a német tulajdonos – kísérleti jelleggel – a szintén német ABAS AG alkalmazása, az ABAS EKS mellett döntött. A rendszer kiállta a próbát, a háttértámogatást nyújtók, a továbbfejlesztésekben, verziócserékben közreműködők körében azonban változás történt: ezeken a területeken 2000 óta az InterJNet Kft. a Stollwerck partnere. A ma már 60 egyidejű felhasználót kiszolgáló rendszer közel tízéves történetéről, a verzióváltások, a továbbfejlesztések és a már említett támogatócsere okairól, illetve a jövőbeni elképzelésekről a gyár informatikai vezetőjét, **Bánné Örsi Annát** kérdeztük.

Megoldás: ***– Tevékenységük, termékskálájuk ismeretében úgy gondolom, hogy ha csak részben is, de már az ABAS EKS bevezetése előtt elektronizáltak voltak ügyviteli folyamataik.***

Bánné Örsi Anna: – Korábban a humánpolitikai, a pénzügyi és számviteli, a készletgazdálkodási és az értékesítési területek folyamatait dBase alapú, az integrált vállalatirányítási rendszerekre emlékeztető, de az adatbiztonság terén azokat meg sem közelítő szoftverrel támogattuk – adatszinten esetenként batchfeldolgozással. Az említett hiányosságok miatt a tulajdonosi döntést megelőzően magunk is körülnéztünk az itthoni piacon nagyobb adatbiztonságot, integráltságot nyújtó, szélesebb szakmai területeket felölelő, valós idejű adatfeldolgozást biztosító alkalmazás után kutatva, de a hazai kínálatban nem találtunk az elvárásainknak megfelelőt.

M.: – A jelenlegi helyzet objektív értékeléséhez vissza kell nyúlnunk a kezdetekhez, az ABAS-szal való első találkozásuk tapasztalataihoz.

B. Ö. A.: – Elsőként csupán a pénzügyi modult bevezetve „fizikai" értelemben fél év alatt átálltunk a korábbi rendszerről, ám humán oldalon ez nem ment ilyen könnyen. Az addigi szisztémánkról, kódrendszerünkről való kényszerű lemondás, a rendszerkezelés megváltozása komoly ellenállást váltott ki a felhasználókból, ám annak elburjánzására a vállalat ügyviteli rendjének változásával is együtt járó tulajdonosi döntést következetesen végrehajtó vezetőink nem hagytak időt. A következőkben – a törzsadattárra, illetve a vállalati kapcsolatokra vonatkozó igények kielégítését is beleértve – a raktárgazdálkodást és az értékesítéstámogatást elektronizáló modult vezettük be.

M.: – Milyen tapasztalatokat szereztek a rendszer működtetése során?

B. Ö. A.: – Eleinte dolgozóink rutintalansága okozott némi fennakadást, és a hibafelderítés adott feladatot – elsősorban nekünk, informatikusoknak. A felhasználó ugyanis esetleges múltbéli rossz tapasztalataiból adódóan gyakran bizalmatlan, így gond esetén mindig a rendszert kiáltja ki bűnösnek. A hibák többségét azonban – az adatok hiányos vagy nem megfelelő beviteléből következő – emberi tévedésekre lehetett visszavezetni. A vélt vagy valós probléma megoldására mindig igénybe kellett venni a németek, majd később az általuk megbízott hazai, az ABAS-t ismerő szakértő vállalkozó segítségét, de a működés mihamarabbi helyreállítása érdekében igyekeztünk a rendszerrel kapcsolatos minél mélyebb háttérismeretekre magunk is szert tenni.

M.: – A kezdeti nehézségek ellenére mára jelentősre duzzadt a feldolgozott adatmennyiség.

B. Ö. A.: – Ma már több mint 12 millió értékesítési és 9 millió könyvelési esetet tartalmaz a rendszer. Feldolgozásuk gyakorlatilag adathibák nélkül történt meg, így a lekért kimutatásokkal, listákkal mindig elégedettek voltak a vezetők, a felhasználók.

M.: – A kezdetektől milyen változásokon ment keresztül a rendszer?

B. Ö. A.: – Megvásárlásakor a v.4-es verzió volt életben. Az első váltásra az értékesítési és beszerzési modul bevezetésével párhuzamosan került sor, majd egy hosszabb szünet után, az 1998-as v.7-es változatot követően 2002-ben került sor – két fokozatot kihagyva – a v.10-es bevezetésére. Az előző verziókkal rendszerelemekké váltak a lekérdezést, listázást, kigyűjtést, statisztikai kiértékelést gyorsító, illetve könnyítő lehetőségek, a mostani v.10-es változatot pedig az adatok exportját és importját jelentősen leegyszerűsítő – s remélhetőleg a közeljövőben nálunk is alkalmazott – ODBC adatbázis-kezelő felület tette vonzóvá számunkra.

M.: – Hogy oldódott fel a kezdeti idegenkedés, és hogyan értékelték a felhasználók az ABAS EKS-t?

B. Ö. A.: – Az elsőként kiváltott pénzügyi és számviteli terület reakciója egyértelműen pozitív volt, a dBase alapú program után érthetően ők értékelték leginkább az ABAS EKS biztonságot garantáló adatkezelését, adatbázisát. Megszűntek a bizonytalan működést eredményező állományok, a korábban gyakori újraindexelések. A biztonságos adatbázis bizalmat ébresztett a rendszer iránt. Egyszerűbbé vált az adatbevitel, és a feldolgozás az integrált működésnek köszönhetően mind az időt, mint az eredményt tekintve nagyságrendnyit javult. Az ismeretlennel szembeni ellenállás – a korábbiakat felváltó új rutinok beidegződését követően – rendszertámogatássá szelídült. A pénzügyit követő modulok használata, felhasználói szintű kiaknázása már több zökkenővel járt. Azonban a korábbi hozzáállással ellentétben ma már a piac és a technológia által kínált új lehetőségeket támogató modulok bevezetését sürgetik a vezetők és a felhasználók. Cégünk tevékenységéből adódóan nem maradhat ki az értékesítési, illetve a beszerzési csatornák közül az internet sem, és az ABAS EKS ma már az ezen keresztül zajló folyamatok elektronizálását is támogatja.

M.: – Mikor kerültek kapcsolatba az InterJNettel, és hogyan indult a kapcsolatuk?

B. Ö. A.: – A v.10-re való váltás már az ő közreműködésükkel történt. S mert az átállások sikere, sebessége, minősége jelentős mértékben szállítófüggő, a mögöttük lévő szaktudást – mivel ismét egy többmenetes, az e-világgal is összefüggő, így üzleti működésünket ugyancsak érintő váltás előtt állunk – különösen értékeltük. De mert a v.7-ről váltottunk a v.10-re, és mert az InterJNet akkor még nem ezzel a rendszerrel foglalkozott, s csak a v.8-tól felfelé van rendszerismerete, kedvező tapasztalataink és pozitív hozzáállásuk ellenére sem a remélt gördülékenységgel folyt a verziócsere. A fentiek miatt – mert a standard program által nem kezelt funkcionalitásokra az új verzióban is szükségünk volt – magunk gyűjtöttük össze és mentettük el többnyire saját fejlesztésű szigetrendszereink adatait. Továbbá a régi, nem megfelelően dokumentált, az ABAS német fejlesztőgárdája által készített programok okoztak némi fejfájást, s a probléma megoldása időveszteséggel járt. A szigetrendszerek illesztését a v.10-hez már az InterJNet végezte el.

A jövő nagy feladata a v.10-ben és a későbbi verziókban rejlő lehetőségek feltárása, illetve ezek és a ma még szigetrendszerekkel támogatott területek mind nagyobb hányadának lefedése.

A fentiekkel összhangban integrálásra vár a kiskereskedelmi diszkontáruházunk működését támogató és a területi kereskedelmi munka optimalizálását célzó, PDA alapú rendszerünk is.

M.: – Milyen előnyökkel járt a verzióváltás?

B. Ö. A.: – 2002 novemberében hajtottuk végre, így korai még működési tapasztalatokról, támogatásiszint-növekedésről beszélni. Küszködünk a korábban említett, a verzióismeret hiányból eredő problémákkal, de az év végi leltár már a v.10-en készült el, és túléltük. A program leltározási szisztémája és logikája a nálunk kimaradt három verzió alatt jelentősen megváltozott. Az elméletben jelentéktelenebbnek tűnő különbségek a gyakorlatban óriásira duzzadtak, s bár a rendszer egésze szempontjából ezek részletkérdések, a pergő napi ritmus nehezen viselte el a korábbi években – például a listakészítés stb. során – nem tapasztalt fennakadásokat. A munkát elvégeztük, de sokkal több időt, energiát emésztett fel, mint az előző években.

Mi itt, az informatikai osztályon már látjuk az új verzióban rejlő lehetőségeket, de azok kihasználásához a program által támogatott szakterületekkel és az InterJNettel közösen végzett egyeztetésekre lesz szükség. Vázlatosan be is mutattuk az új változat és a továbbfejlesztések által kínált lehetőségeket, s most az értékesítési, beszerzési, logisztikai, pénzügyi, illetve kontrollingvezetőinken a sor, hogy válasszanak a palettáról. Ennek ismeretében az InterJNettel közösen, szakterületekre lebontott kisebb projektek keretében finomítjuk a megfogalmazódó igényeket. A workshopokkal párhuzamosan elindul a gyártási folyamatokat támogató termeléstervezési, gyártás-előkészítési és termelésirányítási modulok bevezetése.

M.: – Korábban nem voltak igényfelmérések?

B. Ö. A.: – Az induláskor központilag irányított bevezetést nem kísérte együttgondolkodáson alapuló közös igényfelmérés. Az ezt követően installált modulok sorrendjének és funkciótámogatásának meghatározását azonban igen. Ennek eredményére támaszkodva szélesítettük az integrált rendszer funkcionalitását az újak olyan szintű integráltsága mellett, amivel lehetővé válik, hogy a főkönyvi modul – mivel a számára szükséges minden információ ugyanabban a rendszerben keletkezik – kvázi egy gombnyomásra működhessen.

M.: – Milyen szintű oktatást kíván meg a váltás?

B. Ö. A.: – A jövőben az InterJNettel közösen arra törekszünk, hogy az informatika számítástechnikai továbbképzést kapjon, pl. az adatbázis-felépítésben és -kapcsolatokban, valamint az ODBC-használatban történt strukturális változások stb. tekintetében, a felhasználó tudása viszont a menükben való közlekedés, a képernyőkép értelmezése és a mezők kitöltése terén bővüljön.

M.: – Sosem gondoltak rendszercserére?

B. Ö. A.: – Minden verzióváltáskor és funkciószélesítéskor napirenden lévő kérdés, de a szóba jöhető rendszerek funkcióinak mindegyike megtalálható az ABAS-ban is, ezért eddig semmi nem támasztotta alá az esetleg más logikai rendszerű programra való átállás elkerülhetetlenségét. Az adatbázis, az integráltság szintje, az ügyviteli lefedettség egyelőre nem jelzi ennek szükségességét.IIII

Bizalmi ügyfélkezelés

A tízéves fennállása alatt mindvégig adatbiztonsággal, vírusvédelemmel foglalkozó PiK-SYS Kft. az első Scala-partnerek, illetve -felhasználók között volt. A menedzselt vírusvédelmi rendszerek tervezése, bevezetése és felülvizsgálata mellett ma már többek között nagy teljesítményű tűzfalak és VPN-megoldások kivitelezésével, valamint a piac fejlődésével lépést tartva „kulcsrakész" vállalati PKI-rendszerekkel is foglalkozó vállalkozás a portfóliója által megkívánt bizalom érdekében kezdettől fogva maga vette kezébe ügyvitele, ügyfélkezelése elektronizálását. Scala-partnerként házon belül végezték a rendszer korai, még DOS-os változatának bevezetését, és a verziócserék, funkcióbővítések végrehajtói is maguk voltak. Az iScala részeként Marketing modul néven ismert alkalmazással kapcsolatos tapasztalatokról a rendszerbevezetésben, a verzióváltásokban és a funkcióbővítésekben egyaránt aktív szerepet vállaló ügyvezető asszonyt, **Pistár Máriát** kérdeztük.

Megoldás: ***– Bizalmon alapuló tevékenységet folytatva Önöknél kiemelt szerepe van az ügyfélkezelésnek...***

Pistár Mária: – Az általunk forgalmazott szoftvercsoport nagyon ügyfélérzékeny. Megoldásaink és szolgáltatásaink folytán – különös tekintettel a vírusvédelemre – a velünk kapcsolatba állók érthető módon proaktivitást, a problémájukra való gyors reakciót igényelnek, s eközben elvárják a tudomásunkra jutott információk bizalmas kezelését. Magyarországon elsőként kezdtünk adatvédelmi szoftverekkel foglalkozni, és így évtizednyi távlatból visszatekintve ügyfeleink többsége indulásunktól kitart mellettünk. Ez kötelességet is rótt ránk: meg kellett oldanunk igényeik és az informatikai rendszereikben végbement változások követését.

M.: – Kezdettől fogva elektronikusan támogatott volt az ügyfélkezelésük?

P. M.: – Bár láttuk, hogy a hagyományos ügyfélkezelés során és a kereskedelmi oldalon keletkezett adatokat célszerű lenne összekapcsolni, indulásunkkor erre még nem volt lehetőség. Kezdetben mindenki kisebb adatbázisokkal, nyilvántartásokkal igyekezett ezt megoldani, de a növekvő ügyfélkör és az azzal kapcsolatos, mind komplexebbé váló ügyintézés, illetve szolgáltatásaink már az ügyvitellel is integrált, az ügyfélkapcsolatra specializált megoldásokat követeltek.

A többes szám arra utal, hogy egyrészt az ügyfelekkel való kapcsolattartásunkat automatizáló és optimalizáló CRM-re, másrészt a műszaki problémák észlelését és orvoslását szolgáló helpdeskre volt szükségünk. A PiK-SYS-nél ma már mindkettő elektronikával támogatott.

M.: – Éltek a Scala által felkínált lehetőséggel...

P. M.: – Így van. A fenti késztetésre Magyarországon elég egyedülálló módon a 90-es évek közepén – amikor még nem volt „divat" a CRM – „élesztettük fel" és kezdtük el használni a Scala többi moduljával együtt korábban telepített, ügyfélkezelést támogató megoldást. A Scala adatbázisában rendelkezésre álló kereskedelmi adatokat a CRM-modul is elérte, így az adatfeltöltés nem jelentett lényegi többletmunkát. A folyamatosan frissített marketing-adatbázison mint keretrendszeren keresztül ma már az ügyfélnek a tevékenységünkhöz kötődő teljes életciklusa, fejlődése nyomon követhető.

M.: – Kik használják a PiK-SYS-en belül a Scala CRM-et?

P. M.: – Minden, ügyféllel kapcsolatot tartó kolléga talál benne hasznos információt. Kereskedőink követhetik az ügyfelek licenceit, a tőlünk vásárolt és telepített termékeket, a műszaki kollégák pedig a már installált, üzemeltetett szoftverek követésének megoldásához kapnak támogatást. Rendszeres kampányok keretében küldjük ki a programok aktuális verzióit, amelyek a CRM-ben tároltakra támaszkodva ügyfelekre lebontva követhetők.

M.: – Jelentettek-e gondot a Scalában és annak CRM-moduljában bekövetkezett technológiai, illetve funkcionális változások, verzióváltások? Módosították-e az Önök CRM-használatát, különös tekintettel az iScala által nyújtott előnyök kiaknázására?

P. M.: – A Scala fejlődésével a modulok és funkcionalitásuk is folyamatosan fejlődött, de mert a PiK-SYS-en belül minden verzióváltást elvégeztünk, a fentiek nem okoztak komolyabb adatvesztéssel járó, illetve konverziós problémát. A Scala CRM használatát meghatározó környezet változása azonban adott pluszfeladatot. Az ügyféladatok szintjén a modult csatlakoztattuk a műszaki problémák lehetséges válaszait tartalmazó, a Network Associates által kifejlesztett Help Desk szoftverhez. Így ma már üzletmenetünk magját a CRM-ben tárolt ügyféladataink képezik. Azt reméljük, fontosságát felismerve a Scala továbbra is nagy hangsúlyt fektet a modul bővítésére, fejlesztésére, s így a jövőben is szélesedik általunk használt lehetőségeinek köre.

Mivel iScala-modulról van szó, minden általa nyújtott előnyt – így például az adatkezelés nagyobb flexibilitását, az ügyféladatok kiemelt fontosságú biztonságos tárolásának lehetőségét stb. – maximálisan kihasználunk.